

**APOYO DESDE LOS VIGÍAS AMBIENTALES DE LA EMPRESA DE ASEO DE
PEREIRA S.A E.S.P, A LOS PROCESOS DE EDUCACIÓN AMBIENTAL Y
APROVECHAMIENTO DE RESIDUOS SÓLIDOS EN EL MUNICIPIO DE
PEREIRA**

ANGÉLICA MARÍA PULGARIN ORTIZ

CAROLINA RAMOS YATE

EMPRESA DE ASEO DE PEREIRA S.A E.S.P

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES

PREGRADO DE ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL

PEREIRA

2018

**APOYO DESDE LOS VIGÍAS AMBIENTALES DE LA EMPRESA DE ASEO DE
PEREIRA S.A E.S.P, A LOS PROCESOS DE EDUCACIÓN AMBIENTAL Y
APROVECHAMIENTO DE RESIDUOS SÓLIDOS EN EL MUNICIPIO DE
PEREIRA**

ANGÉLICA MARÍA PULGARIN ORTIZ

CAROLINA RAMOS YATE

Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título de:

ADMINISTRADOR/A AMBIENTAL

Director de Proyecto de Grado:

CARLOS IGNACIO JIMÉNEZ MONTOYA

MSc. en Ciencias Ambientales

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES

PREGRADO DE ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL

PEREIRA

2018

Nota de Aceptación:

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Pereira, 22 de Marzo de 2018

AGRADECIMIENTOS

A mi madre por su apoyo incondicional, por estar siempre para mí y alentarme a ser mejor persona cada día, por sus noches de cansancio, por cada esfuerzo realizado para lograr este momento.

A todos los que se cruzaron en mi vida durante este proceso, buenos desconocidos que hicieron más llevadera esta etapa, por risas, vivencias y anécdotas para siempre recordar.

A mis maestros, que enriquecieron mi ser.

A Viviana Niño, que más que una compañera de clases, hoy forma parte de mi familia, esa familia que escogemos con el corazón.

A quien camina hoy de mi mano, por tanta vida, tantas sonrisas y tanto amor, por estar para mí en este nuevo paso y querer compartir lo más lindo de su ser, *“I’ll keep you safe, You keep me wild”*.

¡A la vida! Por celebrarla todos los días, por entregarme siempre lo mejor en cada rincón del mundo, por explorar, por conocer, por ese principio en los seres humanos, vivir.

Angélica María Pulgarin Ortiz

A mi madre, que con tanto amor y dulzura me ha apoyado en todos mis sueños, ha creído y alegrado por ellos como si fueran propios. Gracias por el legado ancestral que me ha hecho mejor persona, tus conocimientos los he valorado y me han motivado a amar más mis raíces y sentirme orgullosa de ellas al ver a una mujer fuerte, una mujer serena, una mujer semilla.

A mi padre por el esfuerzo que realiza en brindar la mejor educación a sus hijos, un esfuerzo motivado por su amor incondicional. Gracias por abrir las puertas a la libertad mediante la educación brindada, el ejemplo de rectitud y las conversaciones de análisis y crítica que me han hecho tener una mejor comprensión sobre la vida. Gracias por la labor que realizas día a día, compartiendo el fruto de tus esfuerzos.

A mi hermano Alex por los conocimientos transmitidos desde la infancia. Me siento feliz por haber recorrido este camino a tu lado, lleno de saber, aventuras y amor. Gracias por tus consejos y ser el apoyo del día a día y el ejemplo de la perseverancia.

Quiero agradecer a todo el cuerpo docente del programa de Administración Ambiental, personas apasionadas por el conocimiento y excelentes maestros, de cada uno en sus diferentes áreas me llevo un conocimiento en evolución a nivel profesional y personal.

Carolina Ramos Yate

CONTENIDO

RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
JUSTIFICACIÓN	13
OBJETIVOS	14
Objetivo General	14
Objetivos Específicos.....	14
MARCO REFENCIAL	15
<i>Figura N° 1 Municipio de Pereira: División por Barrios y Comunas.</i>	<i>15</i>
MARCO NORMATIVO.....	18
<i>Tabla N° 1 Marco normativo para la Gestión Integral de Residuos Sólidos</i>	<i>18</i>
DISEÑO METODOLÓGICO	20
<i>Tabla N° 2. Cuadro Metodológico:</i>	<i>21</i>
RESULTADOS.....	22
ALCANCES OBJETIVO ESPECÍFICO 1	22
<i>Organización de Recuperadores Ambientales:</i>	<i>23</i>
<i>Juntas de Acción Comunal.</i>	<i>24</i>
<i>Instituciones Educativas</i>	<i>27</i>
<i>Empresas</i>	<i>28</i>
<i>Centros Comerciales.....</i>	<i>29</i>
<i>Recuperación de Puntos Críticos en la ciudad.....</i>	<i>31</i>
<i>Sensibilizaciones puerta a puerta en los Barrios y Parques.</i>	<i>31</i>
ALCANCES OBJETIVO ESPECÍFICO 2	33
<i>Identificación y análisis de Problemas</i>	<i>33</i>
<i>Figura N°2 Árbol de Problemas</i>	<i>33</i>
<i>Figura N°3 Listado de problemas</i>	<i>34</i>
<i>Priorización de problemas.....</i>	<i>36</i>
<i>Figura N°4 Listado de problemas</i>	<i>36</i>
<i>Figura N°5 Matriz Vester</i>	<i>37</i>
<i>Figura N°6 Gráfica VESTER.....</i>	<i>37</i>
<i>Identificación y análisis de Actores</i>	<i>37</i>
<i>Figura N°7 Listado de Actores</i>	<i>37</i>
<i>Figura N°8 Plano de Influencias y dependencias entre actores MACTOR.....</i>	<i>38</i>

ALCANCES OBJETIVO ESPECÍFICO 3	39
<i>Plan de Mejora Estratégico para el programa de Vigías Ambientales</i>	39
<i>Ficha de Mejora N°1</i>	39
<i>Ficha de Mejora N° 2</i>	40
<i>Ficha de Mejora N° 3</i>	41
CONCLUSIONES	43
BIBLIOGRAFÍA	44
ANEXOS	46
<i>Anexo N° 1. Entrevistas</i>	46

RESUMEN

La Empresa de Aseo de Pereira S.A E.S.P en convenio con la Universidad Tecnológica de Pereira, semestralmente recibe practicantes del pregrado de Administración Ambiental para la mejora constante de las funciones internas del programa de Vigías Ambientales, de este modo el practicante se enfoca en mejorar los índices de población sensibilizada sobre el manejo adecuado de residuos sólidos e incentivar en diferentes grupos focales del municipio el aprovechamiento de los residuos con potencial reciclable.

En el desarrollo de la práctica, se lograron identificar algunas debilidades dentro del programa “RECICLAHORA” del grupo de Vigías Ambientales, tanto en la ejecución de sus actividades, como en la manera de operar de acuerdo a los grupos focales del municipio, siendo este el motivo principal para generar unas estrategias factibles para la mejora constante de esta iniciativa de educación ambiental; consignando en el presente trabajo de grado las alternativas propuestas a partir de un análisis situacional de las fortalezas y debilidades dentro del programa “RECICLAHORA”.

PALABRAS CLAVES: Vigías Ambientales, Residuos Sólidos, Aprovechamiento, Educación Ambiental.

ABSTRACT

The company's toilet of Pereira S.A E.S.P in agreement with the Universidad Tecnológica de Pereira, Semiannually receives practitioners of the undergraduate in environmental management for the constant improvement of the internal functions of the environmental watchers, this program so the practitioner focuses on improving the indices of population sensitized about the adequate management of solid waste and encourage the exploitation of waste with recyclable potential in different focus groups of the municipality. In the development of practice, managed to identify some weaknesses in the program “RECICLAHORA” of the Group's environmental sentries, both in the execution of their activities, as in how to operate according to the focus groups of the municipality, this being the main reason to generate feasible strategies for the constant improvement of this environmental education initiative; entering on the present work grade the alternatives proposed from a situational analysis of the strengths and weaknesses within the program “RECICLAHORA”.

KEY WORDS: Environmental Sentries, Solid Waste, Re Use, Environmental Education.

INTRODUCCIÓN

La generación exponencial de residuos sólidos se considera uno de los problemas ambientales más relevantes de nuestro siglo, llevando a las ciudades a crear procesos de aprovechamiento y disminución de estos. La Empresa de Aseo de Pereira como iniciativa ante esta problemática y a partir del acuerdo municipal 018 de 2011, incentiva constantemente a través de la educación ambiental, temas como la separación en la fuente y el manejo adecuado de residuos sólidos; siendo la entidad encargada de aumentar las tasas de aprovechamiento y generar cultura ambiental en los ciudadanos del municipio.

Dado esto, se creó el programa de Vigías Ambientales, encargados de llevar a cabo la estrategia “RECICLAHORA”, la cual se conforma por diferentes actividades a realizar en los grupos focales identificados en la ciudad (Centros Comerciales, Empresas, Instituciones Educativas, Universidades, Juntas de Acción Comunal y Organizaciones de Recicladores de Oficio), estas actividades van enfocadas a la educación ambiental, que a su vez, genera los índices de aprovechamiento y número de personas sensibilizadas en el municipio. Esto como principal insumo para el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) en su integración con el desarrollo del Plan de Desarrollo Municipal (PDM), en el cual se establece que para el año 2019 habrá una reducción del 30% de los residuos con potencial aprovechable que llegan al relleno sanitario La Glorita (Alcaldía de Pereira, 2015).

En este sentido, el programa de Vigías Ambientales tiene asignada una gran responsabilidad en las metas de ciudad planteadas para el municipio, siendo necesario generar propuestas de mejora interna ante las falencias administrativas que se puedan presentar dentro del mismo, de esta manera a través de un ejercicio práctico y posterior análisis, se proponen unas estrategias para mejorar las actividades ya establecidas en el funcionamiento del programa y la aplicación de la estrategia Reciclahora.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El programa de Vigías Ambientales de la Empresa de Aseo de Pereira es un grupo estratégico que hace parte del Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) y el Plan de desarrollo Municipal (PDM) en la ciudad de Pereira para apoyar los procesos de la Gestión Integral de Residuos Sólidos desde la educación ambiental, apoyando las metas del Plan Integral de Residuos sólidos en cuanto a sensibilización ambiental, manejo adecuado y aprovechamiento de residuos en diferentes grupos focales de la ciudad. El relleno sanitario de Pereira “La Glorita”, cuenta con una capacidad de 6.807.551 toneladas para disposición final; en el año 2016 se recibieron alrededor de 750 toneladas de residuos, de los cuales solo el 3% de los residuos son aprovechados según el Plan de Desarrollo Municipal de Pereira; sin embargo, no solamente llegan residuos de la capital del departamento, sino también de los 13 municipios restantes de Risaralda, algunos del norte del Valle del Cauca y Quindío, convirtiéndolo así en un relleno de cobertura Regional.

De esta manera los objetivos del programa de Vigías Ambientales están direccionados a hacer frente a las problemáticas ambientales por el manejo inadecuado de los residuos sólidos en la ciudad, el grupo presenta fortalezas que han forjado oportunidades como la aceptación entre la comunidad y apoyo presupuestal; sin embargo, a nivel interno presenta debilidades de orden organizacional, lo cual repercute en los procesos internos de planificación y comunicación, siendo necesario superar esto para poder alcanzar unas dinámicas de trabajo óptimas y con resultados.

Es por esto que desde el programa de Vigías Ambientales, se pretende mejorar los procesos de desarrollo organizacional que permitan potencializar el programa mediante un plan estratégico que responda de manera óptima al trabajo educacional que se realiza en torno al manejo adecuado de los residuos sólidos y el principio de sostenibilidad ambiental, la cual refiere a que

“El consumo de los recursos renovables no deben superar la capacidad de generación de estos residuos y la generación de residuos no debe superar la capacidad de asimilación por parte del medio natural” (Daly, 1989).

JUSTIFICACIÓN

En Pereira contamos con el relleno sanitario “La Glorita” que a su vez es el único a nivel regional, por lo cual 14 municipios de Risaralda, Valle del Cauca y parte de Caldas; mensualmente vierten 20,500 toneladas de residuos, de los cuales Pereira aporta diariamente el 70% de ellos. Pereira tiene una producción Per Cápita de residuos por encima del valor promedio para municipios colombianos; se estima que más del 70 % de los residuos sólidos que llegan al relleno sanitario La Glorita, presentan un alto potencial reciclable (Alcaldía de Pereira, 2015).

Siendo la educación ambiental el eje transversal para lograr la reducción de residuos sólidos que llegan mensualmente al relleno sanitario del municipio, desde la Empresa de Aseo de Pereira S.A E.S.P se crea el grupo de Vigías Ambientales, los cuales responden inmediatamente a esta necesidad en la ciudad. Actualmente el programa de Vigías Ambientales es el único grupo de la entidad pública que realiza los procesos de sensibilización y educación ambiental en torno al manejo adecuado de residuos sólidos, las actividades desarrolladas se enfatizan en la educación sobre la separación en la fuente, minimización de residuos generados, el comparendo ambiental (Congreso de Colombia, 2008), Vigías Ambientales Escolares, y el aprovechamiento de los residuos sólidos en la ciudad, generando un espacio de inclusión, re significación de la labor del reciclador de oficio y apoyo a su formalización según decreto 596 de 2016 (Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, 2016).

Teniendo en cuenta el papel protagónico que presenta el programa en la ciudad, los Administradores Ambientales dentro de la empresa de aseo de Pereira contribuimos a la interventoría de los procesos organizativos del programa de Vigías Ambientales, para que desarrolle sus actividades de manera óptima y trabaje en función de las metas del Plan Integral de Residuos Sólidos en la ciudad (PGIRS) y del Plan de desarrollo Municipal (PDM).

OBJETIVOS

Objetivo General

Apoyar los procesos organizativos del programa de Vigías Ambientales desde el área de interventoría, barrido, recolección y transporte de la empresa de Aseo de Pereira S.A E.S.P.

Objetivos Específicos

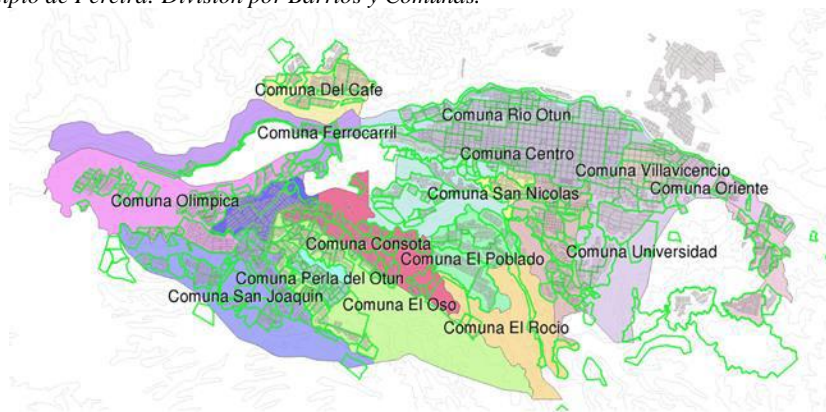
- Elaborar un estudio práctico de las actividades desarrolladas en el programa de Vigías Ambientales de la Empresa de Aseo de Pereira.
- Realizar un diagnóstico situacional del programa del programa de Vigías Ambientales de la Empresa de Aseo de Pereira.
- Generar un plan estratégico para la mejora de los procesos organizativos del programa de Vigías Ambientales de la Empresa de Aseo de Pereira.

MARCO REFENCIAL

El manejo integral de los residuos es la adopción de todas las medidas necesarias en las actividades de prevención, reducción y separación en la fuente, acopio, almacenamiento, transporte, aprovechamiento y/o valorización, tratamiento y/o disposición final, importación y exportación de residuos o desechos, individualmente realizadas o combinadas de manera apropiada, para proteger la salud humana y el ambiente contra los efectos nocivos temporales y/o permanentes que puedan derivarse de tales residuos o desechos (Área Metropolitana del Valle de Aburrá, 2006).

El municipio de Pereira el cual cuenta desde 1997 con la entidad oficial denominada “Empresa de Aseo de Pereira” quien tiene jurisdicción tanto en la zona rural como urbana del municipio (Figura 1), y es la encargada de la prestación de servicios de aseo como barrido, limpieza, recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos a 117.000 suscriptores del municipio de Pereira y administró técnica y ambientalmente el Relleno Sanitario La Glorita, llevándolo a obtener el reconocimiento del MAVDT como uno de los 10 mejores rellenos sanitarios del país. A partir de esta fecha, La Empresa contrató con un Operador privado la prestación de los mismos servicios, así como la comercialización, administración del catastro de usuarios, facturación, y atención de los clientes” (Franco Correa, Manrique Ruiz, & Ramirez Duque, 2016).

Figura N° 1 Municipio de Pereira: División por Barrios y Comunas.



Fuente: Sistema de Información Geográfica. SIGPER 2016

Esta empresa cuenta con el programa de Vigías Ambientales, los cuales se encargan de los proyectos de educación ambiental sobre el manejo adecuado de residuos sólidos en el municipio. En la interventoría del proceso organizativo del programa de Vigías Ambientales es fundamental retomar los conceptos administrativos que sirven de base para realizar la evaluación y sugerencias de mejora para el programa en cuanto a las estrategias de sensibilización y educación ambiental.

Uno de los teóricos clásicos de la administración fue Henri Fayol, el cual en el año de 1916 en su obra *Administration Industrielle et Générale*, estableció el primer modelo del proceso administrativo, una estructura de catorce principios administrativos y las áreas funcionales de la organización; resaltando al área administrativa como una de las funciones más relevantes al encargarse de prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar (Fayol, 1916). A parte del proceso administrativo expone las responsabilidades de un líder y el perfil del administrador, una de las características de la teoría administrativa de Fayol es concebir que las organizaciones son sistemas blandos, en las cuales la fuerza motora radica en el ser humano; por lo cual la función administrativa es y recae su accionar sobre un cuerpo social, dependiendo del proceso administrativo los lineamientos de conducta y el éxito de la organización (Fayol, 1916).

Cada problemática ambiental exige unos conocimientos, saberes, métodos y la participación de agentes sociales que no se pueden definir sin conocer cómo se desenvuelven, influyen y son influenciados por el ambiente (Cubillos, 2011). Un factor determinante en la configuración de las problemáticas ambientales en cuanto al manejo de residuos sólidos obedece a los inadecuados procesos de planificación en las municipalidades. Los municipios presentan debilidades de orden financiero, técnico, organizativo y de información, lo cual ha generado la desarticulación institucional entre entidades públicas impidiendo el alcance de objetivos comunes; recordemos que, desde la teoría clásica de la administración una de las bases mínimas de la misma es alcanzar objetivos comunes a través de acciones coordinadas.

En el país la política de educación ambiental expresa en uno de sus objetivos generales: “Promover la concertación, la planeación, la ejecución y la evaluación conjunta a nivel intersectorial e interinstitucional de planes, programas, proyectos y estrategias de Educación Ambiental formales, no formales e informales, a nivel nacional, regional y local” (Ministerio del Medio Ambiente, 2002), en esa misma línea el programa de vigías ambientales de la Empresa de Aseo a través de la pedagogía y la sensibilización, es una respuesta directa a mejorar los indicadores de aprovechamiento y cultura alrededor del manejo adecuado de residuos sólidos en el municipio.

MARCO NORMATIVO

A continuación, se presenta la normatividad colombiana con respecto al aprovechamiento y manejo de los residuos sólidos:

Tabla N° 1 Marco normativo para la Gestión Integral de Residuos Sólidos

Ley 9 de 1979 Código Sanitario Nacional	Establece las normas sanitarias en lo que se relaciona a la salud humana y los procedimientos y las medidas que se deben adoptar para la regulación, legalización y control de las descargas de residuos y materiales que afectan o pueden afectar las condiciones sanitarias del Ambiente
Decreto 2104 de 1983	Reglamenta parcialmente Decreto - Ley 2811 de 1974 y la Ley 9 de 1979 en cuanto a residuos sólidos. Define la terminología técnica relacionada con residuos sólidos. Contiene normas sanitarias aplicables al almacenamiento, presentación, recolección, transporte, transferencia, transformación y disposición sanitaria de los residuos sólidos.
Decreto 1713 de 2002	Establece normas orientadas a reglamentar el servicio público de aseo en el marco de la gestión integral de los residuos sólidos ordinarios, en materias referentes a sus componentes, niveles, clases, modalidades, calidad, y al régimen de las personas prestadoras del servicio y de los usuarios. Modificado por el Decreto 1505 del 4 de junio de 2003, en relación con los Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos, PGIRS,
Decreto 1505 de 2003	Modifica parcialmente el Decreto 1713 de 2002, en relación con los planes de gestión Integral de residuos sólidos y se dictan otras disposiciones.
Resolución 1045 de 2003	Por la cual se adopta la metodología para la elaboración de los Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos, PGIRS, y se toman otras determinaciones
Ley 142 de 1994	Establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios, entre los que se encuentra el servicio de aseo, y reglamenta su administración a cargo de los municipios.
Decreto 605 de 1996	Reglamenta la Ley 142 de 1994 en lo referente a la prestación del servicio público domiciliario de aseo. Establece condiciones para la prestación del servicio público domiciliario de aseo (recolección, transporte y disposición final).
Resolución 541 de 1994	Reglamenta el cargue, descargue, transporte, almacenamiento y disposición final de escombros, materiales concreto y agregados sueltos de construcción.
Documento CONPES 2750 de 1994	Políticas sobre manejo de residuos sólidos
Ley 632 de 2000	Por la cual se modifican parcialmente las leyes 142, 143 de 1994, 223 de 1995 y 286 de 1996
Resolución 477 de 2004	Por la cual se modifica la Resolución 1045 de 2003, en cuanto a los plazos para iniciar la ejecución de los Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos, PGIRS, y se toman otras determinaciones.
Ley 1259 de 2008	Por medio de la cual se instaura en el territorio nacional la aplicación del comparendo ambiental a los infractores de las normas de aseo, limpieza y recolección de escombros; y se dictan otras disposiciones
Decreto 2981 de 2013	Por el cual se reglamenta la prestación del servicio público de aseo.
Resolución 0754 de 2014	Por la cual se adopta la metodología para la formulación, implementación, evaluación, seguimiento, control y actualización de los Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos

Decreto 596 de 2016.	Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1077 de 2015 en lo relativo con el esquema de la actividad de aprovechamiento del servicio público de aseo y el régimen transitorio para la formalización de los recicladores de oficio, y se dictan otras disposiciones
Ley 1466 de 2011	Por el cual se adicionan, el inciso 2° del artículo 1° (objeto) y el inciso 2° del artículo 8°, de la Ley 1259 del 19 de diciembre de 2008, "por medio de la cual se instauró en el territorio nacional la aplicación del Comparendo Ambiental a los infractores de las normas de aseo, limpieza y recolección de escombros, y se dictan otras disposiciones.

Elaboración propia

DISEÑO METODOLÓGICO

La metodología propuesta para el presente trabajo se divide en 3 etapas, respondiendo continuamente a la lógica de los objetivos planteados en la investigación. Inicialmente se expone una fase pre investigativa (Investigación-Acción-Participativa), en la cual se realiza una recolección de información primaria de las actividades que se realizan en la Empresa de Aseo de Pereira como Vigías Ambientales, teniendo en cuenta las experiencias vividas dentro del equipo de vigías durante el periodo de práctica empresarial.

Luego de obtener información primaria del programa de vigías ambientales, pasamos a la fase diagnóstica sustentada en el Marco lógico y análisis Vester, en los cuales se realizó un análisis de la información brindada por las bases de datos y las entrevistas de los actores involucrados, además de esto, el programa de vigías se evaluó mediante un análisis situacional a través de la clasificación de causas y efectos por el árbol de problemas, el cual brindó los suministros necesarios para determinar los problemas críticos, pasivos, indiferentes y activos de la estrategia de educación ambiental implementada por la empresa mediante la matriz Vester. La priorización de influencia entre actores en la organización se desarrolló con el análisis Mactor de la prospectiva, el cual determinó quienes cumplen los roles más relevantes y tienen la responsabilidad de ejecutar adecuadamente las mejoras propuestas en el presente trabajo.

Finalmente, con la información brindada en las fases anteriores de la investigación, se realizó un plan de mejora estratégico a través de las fichas de mejora con las propuestas realizadas en el momento normativo de la Planeación Estratégica Situacional, creando alternativas para cada actividad desarrollada dentro del programa de Vigías Ambientales de la Empresa de Aseo de Pereira. A continuación, se presenta el cuadro metodológico para la presente investigación:

Tabla N° 2. Cuadro Metodológico:

Objetivo 1	Fase Metodológica	Técnica	Actividades	Herramientas
Elaborar un estudio práctico de las actividades desarrolladas en el programa de Vigías Ambientales de la Empresa de Aseo de Pereira.	Etapa preinvestigativa de la IAP	Recolección de información primaria y secundaria a través de la sensibilización y educación ambiental	CAPACITACIONES	FORMATOS DE ASISTENCIAS
			ATENCIÓN A PQR's (Recuperación puntos críticos, Stand pedagógicos. Información puerta a puerta en barrios, JAC y unidades residenciales, Información salón por salón en IE, Información con grupos artísticos, apoyo a iniciativas ambientales y eventos culturales)	FORMATOS DE INSCRIPCIÓN DEL PROGRAMA RECICLAHORA
			ACOMPANAMIENTO A OPERATIVOS INTERINSTITUCIONALES	BASES DE DATOS
			ACOMPANAMIENTO DEL SERVICIO SOCIAL DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS	REGISTRO FOTOGRÁFICO
			JORNADAS DE RECOLECCIÓN DE RESPEL E INSERVIBLES	ACTAS DE REUNIÓN
			RECOLECCIÓN DE RECICLAJE	INDUMENTARIA(uniforme, carnet, herramientas para puntos críticos, Stand's pedagógicos)
			ACOMPANAMIENTO A RECORRIDOS RURALES	

Objetivo 2	Fase Metodológica	Técnica	Actividades	Herramientas
Realizar un diagnóstico situacional del programa del programa de Vigías Ambientales de la Empresa de Aseo de Pereira.	Etapa Diagnóstica Marco lógico y prospectiva	Análisis de información	Revisión de bases de datos e información secundaria	Informe de Gestión
			Realizar entrevistas Semi-Estructuradas a actores internos	Bases de datos de grupos focales
		Entrevista	Clasificar causas y efectos a través del árbol de problemas	Formatos de entrevistas
		Análisis VESTER		Árbol de problemas
		MACTOR	Determinar influencias entre actores	Matriz Vester
				Matriz de Actores por Actores MACTOR

Objetivo 3	Fase Metodológica	Técnica	Actividades	Herramientas
Generar una propuesta de mejora a los procesos del programa de Vigías Ambientales de la Empresa de Aseo de Pereira	Momento Normativo de la PES	Fichas estratégicas	Realizar estrategias de mejora	Plan de Mejora Estratégico
			Formulación de fichas estratégicas	

Elaboración propia

RESULTADOS

ALCANCES OBJETIVO ESPECÍFICO 1

El programa de Vigías Ambientales está en un proceso de crecimiento y mejora, actualmente es el único grupo de la ciudad que desde la empresa del servicio público de aseo se encarga de desarrollar estrategias para minimizar el volumen de residuos sólidos producidos y apoyar a los diferentes grupos focales desde la estrategia RECICLAHORA. Los grupos focales con los cuales se han trabajado hasta el año 2017 son las Organizaciones de Recuperadores Ambientales, Juntas de Acción Comunal, Instituciones Educativas, Empresas, y Centros Comerciales.

Los objetivos del programa de Vigías Ambientales se fundamentan en el Plan Municipal de desarrollo “*Pereira Capital del eje 2016-2019*” en su programa “*Pereira Linda*”, y subprograma “*Pereira más verde y Limpia*”, pero también responde las necesidades del programa sobre la gestión integral de residuos sólidos en el subprograma de *Cultura Ambiental para el manejo adecuado de residuos sólidos* (Alcaldía Municipal del Pereira, 2016).

Los procesos de sensibilización que se han desarrollado en el programa de Vigías Ambientales demandan tiempo y recursos, sin embargo, es uno de los mecanismos óptimos para alcanzar las metas de ciudad estipuladas en el Programa Integral de Residuos Sólidos (Alcaldía de Pereira, 2015). Sin embargo, es importante analizar los métodos con los cuales se está alcanzando dicha meta, ya que el objetivo de toda entidad municipal debe ser fortalecer la cultura ciudadana respecto al manejo adecuado de residuos sólidos en articulación con la adecuada prestación del servicio de aseo y plantear mecanismos de articulación con entidades públicas que contribuyan a cumplir con los objetivos planteados en los planes, pero también respondan a las necesidades de todos los ciudadanos.

A continuación, se realiza una descripción de cada una de las actividades realizadas por grupo focal con el propósito de cumplir la meta para el año 2017.

Organización de Recuperadores Ambientales:

Según la actualización del Plan Municipal de Gestión Integral de Residuos Sólidos PGIRS 2015-2027 el municipio de Pereira cuenta con 543 recicladores de oficio, sin embargo, sólo 94 de ellos pertenece a algún tipo de organización (Alcaldía de Pereira, 2015). Hasta el año 2017 el programa de Vigías Ambientales trabajó con 10 organizaciones de recuperadores ambientales y 8 recicladores independientes, los cuales corresponden a fundaciones, personas naturales u otros grupos; estas cifras representan una baja cobertura de apoyo a las organizaciones de recuperadores ambientales en la ciudad.

El apoyo al grupo de recicladores parte desde la necesidad de formalizar el trabajo de recuperación de material aprovechable y de dignificar la labor ambiental y social del recuperador de oficio. El proceso de organización se reglamentó a través del decreto nacional 596 del 2016 el cual en el **Artículo 2.3.2.5.3.1 afirma que:**

“Las organizaciones de recicladores de oficio que estén en proceso de formalización como personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento contarán con un término de cinco (5) años para efectos de cumplir de manera progresiva con las obligaciones administrativas, comerciales, financieras y técnicas definidas en el presente capítulo, en los términos que señale el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio” (Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, 2016).

Por lo cual es de obligatorio cumplimiento a nivel nacional la formalización de los recuperadores de oficio y es competencia de la municipalidad en sus planes de desarrollo y plan de manejo integral de residuos sólidos avanzar en el proceso.

Tanto las organizaciones como los recuperadores independientes se apoyan con el transporte y comercialización del material aprovechable hasta la recuperadora, lo cual representa un servicio positivo que repercute en la economía de estos. Articulado a esto se realiza la entrega de bolsas de separación en la fuente de residuos aprovechables como el plástico, papel, vidrio y metal.

Hasta el año 2017 la cantidad de material aprovechado en el grupo focal de recuperadores ambientales fue de 24296042,57 Kg, lo cual reporta una cifra importante para el cumplimiento del porcentaje de aprovechamiento para el 2019 del 30 % en la ciudad.

Otro de los aspectos fundamentales es la presentación de las organizaciones que se realiza puerta a puerta en las rutas de recolección establecidas por ellos, la cantidad de personas sensibilizadas sobre el adecuado manejo de los residuos, separación en la fuente, reciclaje y presentación del grupo reciclador con sus respectivos horarios de recolección fue de 919.



Fuente imágenes: Archivo personal, sensibilizaciones con organizaciones de Recicladores de Oficio.

Juntas de Acción Comunal.

Desde el programa RECICLAHORA se brinda apoyo al proceso de sensibilización sobre el manejo adecuado de residuos sólidos en la ciudad de Pereira. Durante el año del 2017 se complementó los servicios prestados por la empresa de aseo de Pereira en cuanto a apoyo en sensibilización, capacitación, jornadas de inservibles, recolección y comercialización del reciclaje.

Para activar el grupo focal de Juntas de Acción Comunal se realizaron rutas de inscripción lo cual tuvo como propósito aumentar el número de Juntas inscritas y articular en un proceso participativo a los líderes de los barrios y comunas, una de las actividades relevantes fueron los Operativos interinstitucionales en donde se realizó jornadas de sensibilización junta a la oficina de Comparendo Ambiental y Policía Ambiental.

La realización de operativos interinstitucionales ha sido una estrategia valiosa en la sensibilización sobre manejo adecuado de residuos sólidos y comparendo ambiental al articular otros sectores importantes como la oficina de comparendo ambiental y la policía ambiental; también se articuló a las sensibilizaciones sobre el manejo adecuado de residuos tomas culturales con la Fundación COYOTE en los barrios.

La recolección y comercialización de reciclaje tiene el propósito de cuantificar y realizar una estadística sobre los residuos que se reciclan en el grupo focal; se realiza la aclaración que los recursos económicos se retornan a las Juntas de Acción Comunal con la factura correspondiente, otra actividad complementaria son las jornadas de recolección de reciclaje realizadas en los barrios, la cual consiste primero, en invitar a todos los habitantes del sector a participar de la jornada de reciclaje y segundo realizar el acompañamiento en la jornada de reciclaje y el transporte del material reciclable recolectado.

- Las rutas de inscripción al programa mejoró la comunicación y dinámica entre los líderes de las Juntas de Acción Comunal y la Empresa de Aseo de Pereira. Respecto al año anterior 2016 el número de juntas inscritas se incrementó un 86 %. En año 2016 habían 5 Juntas de Acción Comunal, ahora para finalizar el año 2017 el número corresponde a 36.
- De acuerdo con las rutas de inscripción realizadas se recomienda implementar la estrategia de sensibilizar por comunas. Dicha estrategia facilitará convocar diferentes

presidentes de juntas de una misma comuna y contribuir a la articulación de procesos entre líderes y con la Empresa de Aseo de Pereira.

- Respecto al año anterior las personas sensibilizadas aumentaron en un 98 %. Para el año 2016 las personas sensibilizadas fueron de 80 y para el 2017 el número total de personas sensibilizadas fue de 3413. El barrio con el mayor número de personas sensibilizadas fue El Lago con 505 personas en la cuales participaron Vigías Ambientales Escolares y la Fundación Grupo COYOTE. El segundo barrio con mayor número de personas sensibilizadas fue los 2500 lotes con 456 personas.
- Las juntas con las cuales se realizaron operativos interinstitucionales estuvieron siempre satisfechas al articular en las sensibilizaciones sobre manejo adecuado de residuos sólidos a la policía ambiental y la oficina de comparendo ambiental. Los barrios en los cuales se realizaron operativos interinstitucionales fueron Perla del sur, los 2500 lotes, La Unidad, Corocito y Panorama II.
- Los kilogramos totales del material reciclado las Juntas de Acción Comunal fue de 2456 Kg, en el 2016 se recuperaron 175,25 Kg; respecto al año anterior tuvo un aumento del 93 %.
- Las Juntas de Acción Comunal que realizan procesos de reciclaje son Vereda Mundo Nuevo, Vereda El Chocho, Vereda La Bamba, La Idalia, El Remanso, El Jardín I y El área de mantenimiento de la Unidad Administrativa El Lago. Se realizó en el Jardín I y en La Idalia una jornada de recolección de reciclaje. La Junta de Acción comunal que más material aprovechable recicló fue la Vereda El Chocho con 871,9 Kg, seguido de la Vereda Mundo Nuevo con 858,56 Kg de material aprovechable.

Además de la estrategia RECICLAHORA se han articulado otros procesos importantes como la recuperación de puntos críticos y las sensibilizaciones en los barrios puerta a puerta, a continuación, se describe las actividades realizadas durante su ejecución.



Fuente imágenes: Archivo personal, sensibilizaciones con Juntas de Acción Comunal.

Instituciones Educativas

Como parte de la estrategia Reciclahora, se quiso llevar la educación ambiental a las instituciones educativas del municipio, tanto rurales como urbanas, haciendo participe a los niños de todos los procesos relacionados con el reciclaje y sensibilizando sobre el manejo adecuado que se le debe dar a los residuos sólidos.

Este grupo focal está dividido en dos, *Instituciones Educativas Urbanas* e *Instituciones Educativas Rurales*, en las cuales durante todo el año 2017 se han realizado capacitaciones, sensibilizaciones salón por salón, recolección de reciclaje y entrega de bolsas para el almacenamiento del reciclaje.

Para el año 2017 se contó con 45 instituciones educativas urbanas inscritas, de las cuales se logró sensibilizar 16865 personas y se recolectaron 2689.7 kg de material recuperado; en las instituciones educativas rurales se contó con 50 inscritas, de las cuales se sensibilizó sobre el

manejo adecuado de residuos sólidos a 7109 personas, y se recolectó 9943.22 kg de material recuperado. Teniendo un acumulado anual por parte de las instituciones educativas de 12632.92 kg de reciclaje, lo cual es una cifra representativa para lograr la meta de aprovechamiento del municipio.



Fuente imágenes: Archivo personal, sensibilizaciones en Instituciones Educativas.

Empresas

Las empresas como principales productores de residuos sólidos en el municipio de Pereira son el grupo focal al que la empresa de Aseo desea apostarle para mejorar dentro de sus procesos internos el manejo de residuos sólidos con potencial aprovechable.

A partir de esto, se presta el servicio de capacitación sobre el manejo de materiales que se pueden reciclar y posteriormente se empieza a realizar un proceso de recolección de reciclaje

semanal con la empresa, el dinero de estos reciclajes se devuelve con la intención de motivar e incentivar que cada vez las empresas reciclen un mayor porcentaje de sus residuos.

Para el año 2017 se contó con 45 empresas inscritas al programa, de las cuales se recolectó 42353.324 kg de material recuperado, y lograron sensibilizar 748 personas.



Fuente imágenes: Archivo personal, sensibilizaciones en Empresas.

Centros Comerciales

A través del programa Recicladora en los centros comerciales se ha logrado concientizar y enseñar a los diferentes visitantes de estos establecimientos sobre el consumo adecuado y responsable de productos que generan desechos aprovechables, enseñándoles a realizar la separación en la fuente de los mismos aumentando así los índices de aprovechamiento en cada uno de los centros comerciales y haciendo la disminución de los desechos que se enviaban al relleno Sanitario de la Ciudad.

Dentro de las actividades que se realizaban en dichos establecimientos se pudo impactar personas y niños en donde siempre se buscó fomentar la educación ambiental, el cuidado al

medio ambiente, el cuidado a nuestra ciudad, la separación en la fuente de los diferentes residuos y en generar toda la cultura para preservar y apoyar la labor de la empresa de aseo de Pereira.

En las capacitaciones que se realizaron tanto al personal de aseo y/o mantenimiento como a los propietarios y a los visitantes de los centros comerciales se les explico siempre la importancia de la separación adecuada en la fuente, tanto en el centro comercial como en sus hogares, ayudando así a mejorar los índices de aprovechamiento de nuestra ciudad y disminuir los desechos aprovechables que se envían al relleno sanitario.

Para el año 2017 se contó con 10 Centros Comerciales inscritos al programa, de los cuales se recolecto 73155.34 kg de material recuperado, y lograron sensibilizar 5299 personas.



Fuente imágenes: Archivo personal, sensibilizaciones en Centros Comerciales.

Recuperación de Puntos Críticos en la ciudad.

La recuperación de puntos críticos en Pereira es una estrategia de sensibilización ambiental ciudadana en cuanto a la adecuada disposición de los residuos y apropiación de las zonas verdes. La recuperación de puntos críticos consiste en la limpieza, siembra, cercado y pintura del lugar que ha sido evaluado previamente por el equipo interventor como un punto de disposición constante de residuos sólidos, contaminación del suelo y paisajística. El trabajo realizado es positivo y bien aceptado por la comunidad sin embargo pocas veces participan del embellecimiento, lo que genera el abandono de los puntos recuperados a través del tiempo. Hasta el año 2017 los puntos interferidos fueron de 160.



Fuente imágenes: Archivo personal, Recuperación de Puntos Críticos.

Sensibilizaciones puerta a puerta en los Barrios y Parques.

Las sensibilizaciones en los barrios hace referencia al hecho de transmitir una información concreta como recordar a los usuarios los horarios de recolección de residuos ordinarios por

parte de la empresa prestadora del servicio; en caso de haber una organización de recuperadores ambientales se habla sobre la organización y los días de recolección del material aprovechable; se informa a las personas sobre los puntos críticos recuperados y se invita a cuidarlos y preservarlos limpios y bellos, se enseña a la ciudadanía a realizar denuncias anónimas a través de plataformas móviles como el sistema SUICA (Sistema Único de Información del Comparendo Ambiental) y se explica cómo realizar una adecuado separación en la fuente de los materiales aprovechables.

Algunas veces las sensibilizaciones realizadas puerta a puerta están coordinadas con el supervisor de la zona, al identificar problemas puntuales en el manejo de los residuos ordinarios por parte de los usuarios; sin embargo, en ocasiones los sitios de sensibilización no se programan de acuerdo con las necesidades del sector, lo que ocasiona sensibilizar más de una vez el mismo sector, encontrando las mismas problemáticas en la prestación del servicio de aseo o la disposición inadecuada por parte de los usuarios, estas situaciones se presentan porque no se reportan a tiempo o quizá el funcionario nunca reporta las inconformidades de los usuarios al supervisor de la zona. Las sensibilizaciones en la ciudad se pueden llegar a repetir las veces que se deseen al no haber criterios de selección del lugar y tampoco procedimiento de control y seguimiento para los barrios sensibilizados.

Las sensibilizaciones exigen un trabajo de esfuerzo físico al Vigía Ambiental considerable al tener en cuenta los recorridos que debe realizar y las condiciones climáticas que debe asumir, así mismo, el Vigía Ambiental está expuesto a escenarios de riesgo al realizar la labor en barrios que presenta marcadas problemáticas sociales que no siempre simpatiza con empresas del sector público.



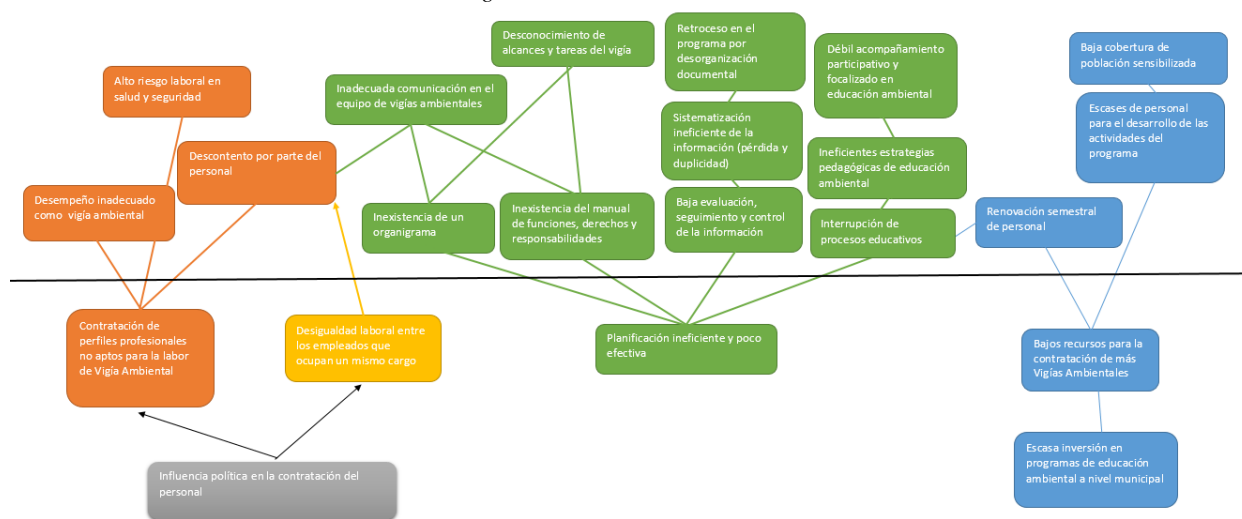
Fuente imágenes: Archivo personal, Sensibilizaciones en barrios del municipio.

ALCANCES OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Identificación y análisis de Problemas

El árbol de problemas permite realizar un análisis causa/efecto de los problemas puntuales involucrados; mediante la interrelación de los problemas, la técnica metodológica nos arroja el problema central el cual se interrelaciona con la mayoría de ellos.

Figura N°2 Árbol de Problemas



Elaboración propia

Los problemas que se precisan en el árbol de problemas fue el resultado de entrevistas al personal de la empresa de Aseo de Pereira en los cargos de Coordinación del programa, Vigías

Ambientales y Director Operativo (Anexo N°1). A partir de esto se identificó el siguiente listado de problemas:

Figura N°3 Listado de problemas

N° Problema	PROBLEMAS
Prob. 1	Contratación de perfiles profesionales no aptos para la labor de vigía ambiental
Prob. 2	Desigualdad laboral entre los empleados que ocupan un mismo cargo
Prob. 3	Planificación ineficiente y poco efectiva
Prob. 4	Inexistencia de un organigrama
Prob. 5	Inadecuada comunicación en el equipo de vigías ambientales
Prob. 6	Inexistencia del manual de funciones, derechos y responsabilidades
Prob. 7	Baja evaluación, seguimiento y control de la información
Prob. 8	Sistematización ineficiente de la información (pérdida y duplicidad)
Prob. 9	Interrupción de procesos educativos
Prob. 10	Ineficientes estrategias pedagógicas de educación ambiental
Prob. 11	Débil acompañamiento participativo y focalizado en educación ambiental
Prob. 12	Bajos recursos para la contratación de más Vigías Ambientales
Prob. 13	Renovación semestral de personal
Prob. 14	Baja cobertura de población sensibilizada

Elaboración propia

En este caso de estudio una de las causas centrales identificadas mediante el árbol de problemas fue la influencia política en la contratación del personal, inadecuada planificación del programa y bajo presupuesto.

La influencia política en la contratación de personal es un tema difícil de abordar por la complejidad de la problemática y sus alcances a nivel nacional, sin embargo, en el desarrollo de la metodología con la interrelación de problemas mediante el análisis de causas y efectos la cooptación política presenta influencia en el adecuado funcionamiento del programa de Vigías Ambientales. Esto se entiende como democracia representativa, que es una forma de gobierno en donde los partidos políticos atienden las demandas sociales mediante posiciones ideológicas, sin embargo, algunos partidos políticos mediante acciones de cooptación política van transformando su “*legitimación ideológica a la legitimación puramente utilitaria*” (Njaim, 1996).

Este es un escenario indeseable en la empresa pública que influye sobre algunos problemas puntuales de menos importancia a nivel micro, si hacemos el cuadro comparativo de estas acciones a nivel nacional como contratación de perfiles no aptos para el cargo, desigualdad laboral, bajo desempeño laboral y alto riesgo en seguridad; estos factores generan descontento por parte del personal lo cual repercute en la comunicación asertiva dentro del programa.

Por otra parte, sumado a la contratación de perfiles no aptos para el cargo, se presenta recursos insuficientes para contratar a más Vigías Ambientales, viéndose la necesidad de realizar la contratación de practicantes universitarios, por lo cual, cada semestre se renueva el personal y se genera una interrupción de los procesos educativos, se presentan ineficientes estrategias pedagógicas y débil acompañamiento participativo/focalizado en cuanto a educación ambiental. El reducido grupo de vigías ambientales también disminuye la cobertura de población sensibilizada en la ciudad, sumado a esto el desorden en la planificación de barrios a sensibilizar, por lo cual se sensibiliza en repetidas ocasiones los mismos sectores de la ciudad o los barrios quedan parcializados.

Sin embargo, el problema de mayor envergadura se centra en la inadecuada planificación del programa, la inexistencia del organigrama y manual de funciones genera desconocimiento de las responsabilidades, alcances y limitaciones según los cargos, e interrupción en la comunicación y coordinación asertiva del grupo.

Por otro lado, como consecuencia de la inadecuada planificación se presenta la baja evaluación, seguimiento y control de la información que se maneja diariamente en el programa, la información se encuentra en bases de datos poco eficientes y aisladas, esto quiere decir que cada vigía maneja las bases de datos de manera independiente sin conectividad alguna con una base de datos general, confiable y bien administrada; estas situaciones de desorden, pérdida y duplicidad de información generan un retroceso en el programa, exigiendo a sus miembros invertir más tiempo en remediar el desorden presentado y aumentar el estrés laboral.

Priorización de problemas

A partir de la lista de problemas obtenidos en el árbol de problemas, se procedió a realizar su interrelación a través de la matriz Vester, la cual a mediante una calificación de incidencia, permite identificar problemas pasivos, indiferentes, activos y críticos; siendo los problemas críticos los que tienen mayor incidencia sobre los demás, lo que nos indica que las estrategias planteadas deben ir encaminadas a resolver estos problemas al convertirse en un foco de acción para resolver los demás problemas.

A continuación, se presenta el análisis Vester, el cual permitió calificar y posteriormente graficar los problemas identificados, siendo: La planificación ineficiente y poco efectiva; y la inadecuada comunicación en el equipo de vigías ambientales, los problemas críticos sobre los cuales actuar.

Figura N°4 Listado de problemas

N° Problema	PROBLEMAS
Prob. 1	Contratación de perfiles profesionales no aptos para la labor de vigía ambiental
Prob. 2	Desigualdad laboral entre los empleados que ocupan un mismo cargo
Prob. 3	Planificación ineficiente y poco efectiva
Prob. 4	Inexistencia de un organigrama
Prob. 5	Inadecuada comunicación en el equipo de vigías ambientales
Prob. 6	Inexistencia del manual de funciones, derechos y responsabilidades
Prob. 7	Baja evaluación, seguimiento y control de la información
Prob. 8	Sistematización ineficiente de la información (pérdida y duplicidad)
Prob. 9	Interrupción de procesos educativos
Prob. 10	Ineficientes estrategias pedagógicas de educación ambiental
Prob. 11	Débil acompañamiento participativo y focalizado en educación ambiental
Prob. 12	Bajos recursos para la contratación de más Vigías Ambientales
Prob. 13	Renovación semestral de personal
Prob. 14	Baja cobertura de población sensibilizada

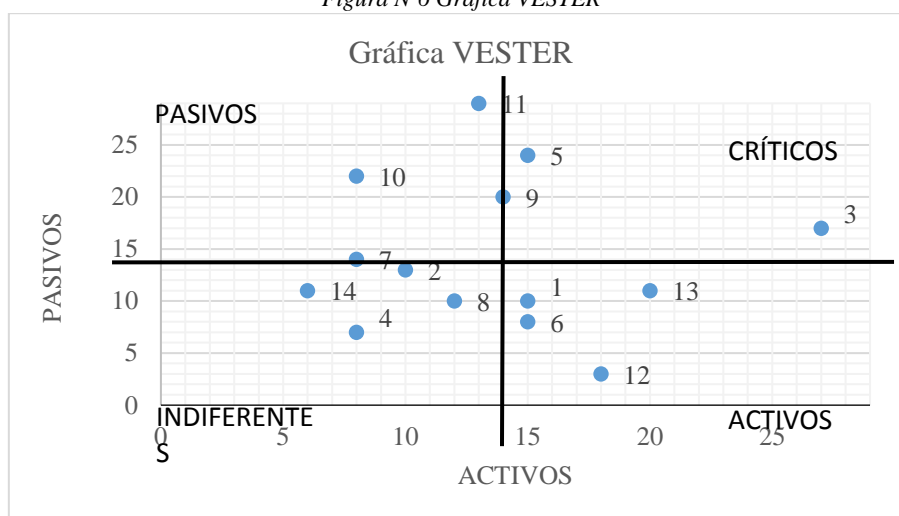
Elaboración propia

Figura N°5 Matriz Vester

Problemas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	activos
1	0	2	1	0	3	0	2	0	2	2	3	0	0	0	15
2	0	0	0	0	3	0	0	0	1	3	3	0	0	0	10
3	1	1	0	3	3	3	3	3	3	3	3	0	2	0	27
4	0	2	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	8
5	0	0	3	2	0	2	1	1	2	2	2	0	0	0	15
6	1	3	2	2	3	0	2	0	1	1	1	0	0	0	15
7	0	0	2	0	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	8
8	0	0	2	0	3	0	3	0	0	0	2	0	0	2	12
9	3	1	1	0	1	0	0	0	0	3	3	0	3	2	14
10	0	0	2	0	1	0	0	0	2	0	3	0	0	0	8
11	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	3	3	3	13
12	3	2	1	0	0	0	0	0	3	3	3	0	3	3	18
13	2	2	2	0	0	0	3	3	3	3	3	0	0	1	20
14	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	3	0	0	0	6
pasivos	10	13	17	7	24	8	14	10	20	22	29	3	11	11	199

Elaboración propia

Figura N°6 Gráfica VESTER



Elaboración propia

Identificación y análisis de Actores

Para poder enfocar adecuadamente las estrategias de mejora en el programa de Vigías Ambientales, se decide realizar un análisis de influencia entre actores, teniendo en cuenta los principales cargos que delegan las actividades diarias que debe realizar un vigía.

Figura N°7 Listado de Actores

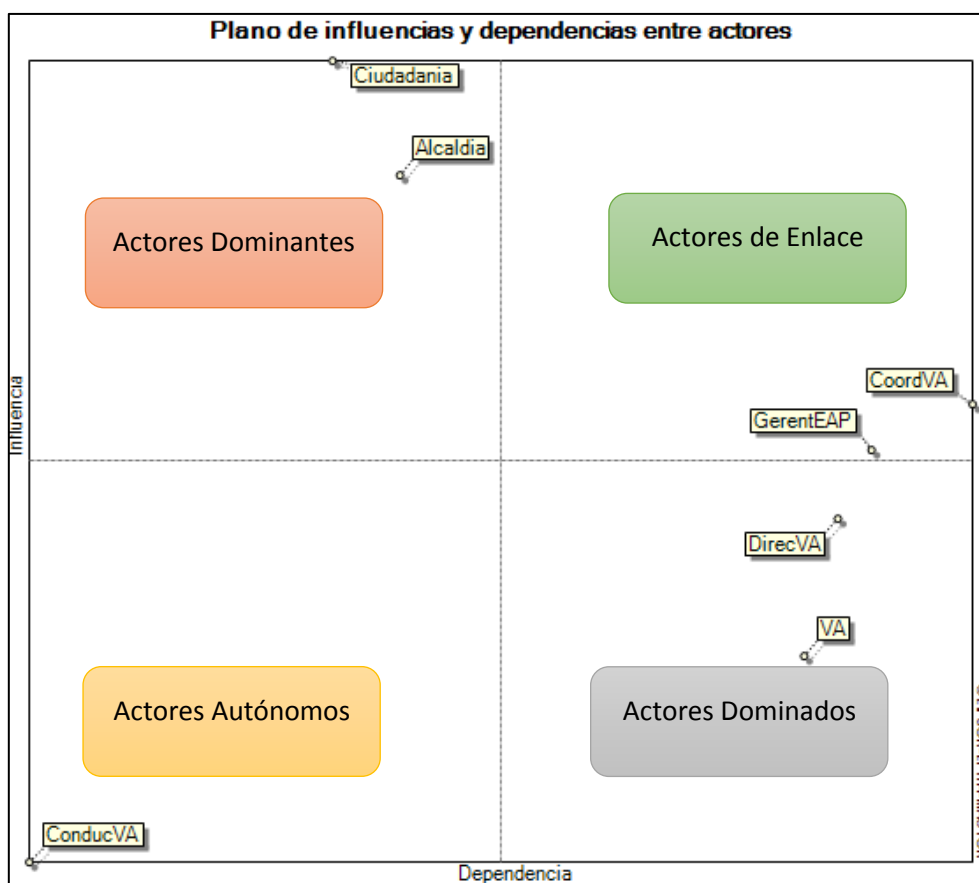
N°	TÍTULO LARGO	TÍTULO CORTO	DESCRIPCIÓN
1	Equipo de Vigías Ambientales	VA	Grupo de profesionales que desarrollan la estrategia Reciclahora
2	Coordinadores de equipo de vigías	CoordVA	Grupo de profesionales que coordina y planifica los procesos de la estrategia Reciclahora
3	Gerente de la EAP	GerentEAP	Profesional encargado de suministrar recursos para la correcta operatividad del programa

4	Director encargado de los VA	DirecVA	Supervisor del grupo de Vigías
5	Conductores del equipo de los VA	ConducVA	Encargados de transportar al equipo de vigías por todo el municipio para el desarrollo de actividades
6	Ciudadanía	Ciudadanía	Población objetivo de la Empresa de Aseo de Pereira y por ende del grupo de Vigías
7	Alcaldía	Alcaldía	Principal promotor y financiador de programas de educación ambiental en el municipio.

Elaboración propia

A través de la matriz de influencias cruzadas entre actores, se obtuvo la siguiente gráfica, en la cual se identifican los actores dominantes, de enlace, autónomos y dominados; tomando como foco principal los actores de enlace para encaminar las propuestas de mejora planteadas.

Figura N°8 Plano de Influencias y dependencias entre actores MACTOR



Elaboración propia

ALCANCES OBJETIVO ESPECÍFICO 3

Plan de Mejora Estratégico para el programa de Vigías Ambientales

A partir de la priorización e identificación de problemas críticos en el programa de Vigías Ambientales de la Empresa de Aseo S.A E.S.P, se direccionan estrategias generales para mejorar la planificación ineficiente y poco efectiva; y la inadecuada comunicación en el equipo de vigías. Las estrategias generales permiten involucrar los problemas concatenados analizados en el árbol de problemas, además de involucrar los actores claves identificados gracias a la MACTOR.

Ficha de Mejora N°1

PLANIFICACIÓN Y COMUNICACIÓN			
ESTRATEGIA: FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA INSTITUCIONAL			
OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDADES	RESPONSABLES
Mejorar los procesos organizativos internos	La cultura organizacional y administrativa surge dentro de la lógica del adecuado desarrollo organizacional de una empresa, la cual reconoce el recurso humano como un importante dinamizador de los procesos activos.	Establecer el Manual de Funciones del programa: Es la base de toda organización, pues determina y delimita los campos de actuación de cada área de trabajo, así como de cada puesto de trabajo, mejorando la comunicación interna y entorno laboral.	Gerente de la Empresa de Aseo S.A E.S.P Equipo coordinador del grupo de Vigías Ambientales de la Empresa de Aseo S.A E.S.P Recursos Humanos de la Empresa de Aseo S.A E.S.P
	La cultura organizacional es un proceso de adaptación del recurso humano a unas normas, valores, costumbres, funciones y responsabilidades las cuales son motivadas por un imaginario grupal o colectivo.	Contratación estable de personal: Teniendo en cuenta que la cultura organizacional no es posible implementarla paulatinamente con personal flotante, se requiere la contratación de personal estable y con perfiles adecuados para el cargo. Por otro lado, no interrumpe los procesos educativos desarrollados en los grupos focales y facilita el seguimiento y evaluación del trabajo realizado.	
	La estrategia se presenta integradora, en el sentido que exige el desarrollo de un proceso de mejora que inicia desde las bases de planificación hasta la transmisión de un sentido de identidad a sus colaboradores. Teniendo en cuenta la relevancia de los procesos es necesario primero abordar los problemas que interrumpen la comunicación dentro del grupo para poder avanzar	Implementar procesos de integralidad de la organización: Permite fortalecer al personal de acuerdo con los principios, la misión, visión y metas de la organización, teniendo en cuenta el mayor bienestar de los colaboradores. La integralidad de la organización se relaciona de forma directa con la cultura organizacional, porque permite interiorizar los objetivos, misión y	

		visión del programa, <i>establecer criterios y normas para un mejor desempeño</i> , interiorizar los campos de acción y limitaciones, <i>obtener personal más comprometido y un sistema social más estable</i> . (Peters, 1999).	
--	--	--	--

Elaboración propia.

Ficha de Mejora N° 2

PLANIFICACIÓN Y COMUNICACIÓN			
ESTRATEGIA: ADMINISTRAR, CONTROLAR Y ACTUALIZAR EL SISTEMA SOFTWARE			
OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDADES	RESPONSABLES
Optimizar los flujos de información y comunicación	El manejo organizado de la información permite fortalecer la comunicación en todo el equipo al trabajar sobre datos generales y confiables.	Implementar y administrar bases de datos eficientes: Las bases de datos son un software especializado en el manejo organizado de la información, son fundamentales por la cantidad de información recolectada y actualizada diariamente; la base de datos presenta un administrador y diferentes usuarios (vigías), los cuales se les permite actualizar una base de datos general, dicha base de datos debe permitir la simultaneidad y actualización de información, mas no la modificación por parte de los usuarios, solo el administrador podrá modificar. De esta manera se anula la perdida y duplicidad de la información, se optimiza los tiempos de verificación y control de información, facilita la búsqueda y se registra el historial de actividades por grupos focales de forma clara y concisa.	<p>Equipo coordinador del grupo de Vigías Ambientales de la Empresa de Aseo S.A E.S.P</p> <p>Grupo de Vigías Ambientales de la Empresa de Aseo S.A E.S.P</p> <p>Encargado de Recursos Informáticos de la Empresa de Aseo S.A E.S.P</p>
		Controlar la información de las bases de datos: El control de la información ingresada es relevante para el manejo adecuado de la base de datos, esta permite la actualización de la información de manera oportuna, evitando la pérdida de información o duplicidad.	
		Manejo de un Sistema de Información Geográfica: El SIG permite registrar a nivel municipal tanto en la zona urbana como rural las actividades de sensibilización, esto disminuye la repetición y parcialización constante de los barrios sensibilizados, mejora la comunicación en el grupo y	

		presenta la oportunidad de abarcar mayor área intervenida en el municipio. El SIG puede incluir la información necesaria de registro de la actividad realizada.	
--	--	---	--

Elaboración propia.

Ficha de Mejora N° 3

PLANIFICACIÓN Y COMUNICACIÓN			
ESTRATEGIA: FORTALECIMIENTO EN LOS PROCESOS DE EDUCACIÓN AMBIENTAL EN CUANTO AL MANEJO INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS			
OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDADES	RESPONSABLES
Potencializar la educación ambiental impartida a la ciudadanía	El manejo adecuado de residuos sólidos no solo compete a la municipalidad, al tratarse de un asunto público también es responsabilidad de la ciudadanía, la academia, el sector productivo y demás sectores de la sociedad que se sientan capacitados para aportar a la disminución de impactos ambientales por el manejo inadecuado de los residuos. En este sentido la generación de espacios para la participación ciudadana por parte de la Empresa de Aseo a través del programa de Vigías es de importancia al verse como un apoyo en la labor educativa y de sensibilización.	<i>Vigías Ambientales Comunes</i> Se presenta como una estrategia de apoyo mutuo en el cumplimiento de los deberes como J.A.C y como empresa prestadora del servicio de Aseo. Las J.A.C's se involucran en un proceso comprometido de educación ambiental en los barrios de acuerdo a las necesidades particulares, una de las funciones básicas del Vigía Ambiental Comunal es invitar a la comunidad a que participe de la recuperación de los puntos críticos.	Alcaldía Municipal de Pereira
		<i>Formulación de estrategias pedagógicas:</i> La educación ambiental focalizada y participativa permite el fortalecimiento del sentido de pertenencia y mejora en la percepción que se tiene en cuanto al manejo de residuos, se deben propiciar espacios de educación y capacitación de calidad, en este sentido es necesario la contratación de profesionales con perfiles aptos y competentes en el área pedagógica y ambiental.	Gerente de la Empresa de Aseo S.A E.S.P
		<i>Articulación interinstitucional y apoyo de proyectos ambientales:</i> Se busca fortalecer las redes de apoyo y conseguir el beneficio mutuo tanto para la empresa prestadora del servicio de aseo, los proyectos ambientales innovadores y la ciudadanía en general.	Equipo coordinador del grupo de Vigías Ambientales de la Empresa de Aseo S.A E.S.P
		<i>Plan de acción de educación ambiental:</i> Se debe tener un plan de acción general para la educación ambiental, el plan debe contener acciones, cronograma, responsables y presupuesto. La formulación del plan de acción tiene como	Grupo de Vigías Ambientales de la Empresa de Aseo S.A E.S.P Ciudadanía

		<p>finalidad especificar las actividades a realizar con cada inscrito al programa de los diferentes grupos focales. Además, permite mejorar la comunicación dentro del grupo de vigías al tener la claridad en cómo se va a trabajar durante determinado periodo de tiempo. Para este aspecto es necesario aumentar los vigías ambientales y las herramientas de trabajo para poder atender a los inscritos del programa con la misma recurrencia.</p>	
--	--	--	--

Elaboración propia.

CONCLUSIONES

- La educación ambiental se presenta como una alternativa para desarrollar procesos de cambio a largo plazo en los territorios, se deben generar más propuestas que apunten al fortalecimiento y cambio de paradigma social ante el manejo de los residuos sólidos.
- La planificación acertada es la base para el buen funcionamiento de cada organización, y para esto se debe generar un control, seguimiento y corrección a tiempo de las falencias que se puedan presentar.
- El Administrador Ambiental, representa un agente de cambio social, ante las problemáticas que se puedan generar en un territorio, por esta razón, se debe apostar más por los proyectos de índole social que contribuyan a cambios reales.
- El trabajo desarrollado permitió identificar la relevancia de las bases de planificación administrativa que al ser una directriz con objetivos establecidos y la ejecución de cada una de sus fases permite en cada una de sus fases tener mayor certeza organizativa.
- La comunicación asertiva es un eje fundamental por el cual se mejoran los procesos organizativos; la adecuada planificación y comunicación son elementos clave que se interrelacionan para generar un beneficio mutuo.
- El programa de Vigías Ambientales tiene oportunidades de orden académico y financiero que le brinda la posibilidad de fortalecerse y brindar una mejor educación ambiental y atención al ciudadano, por lo cual es deber del programa el mejoramiento continuo en cuanto al desarrollo de una cultura organizacional y mejoramiento de las bases administrativas, comunicacionales y de los flujos de procesos e información.
- La práctica en la Empresa de Aseo S.A E.S.P permitió desarrollar habilidades comunicativas y de relación con las personas, siendo una experiencia enriquecedora tanto profesionalmente como personalmente.

BIBLIOGRAFÍA

- Alcaldía de Pereira. (2015). *Plan Municipal de Gestión Integral de Residuos Sólidos. PGIRS 2015-2027*. Pereira.
- Alcaldía Municipal del Pereira. (2016). *Plan de Desarrollo Municipal 2016-2019*. Pereira.
- Área Metropolitana del Valle de Aburrá. (2006). *Manual para el Manejo Integral de Residuos en el Valle de Aburrá*.
- Congreso de Colombia. (2008). *Ley 1259 por medio de la cual se instaure en el territorio nacional la aplicación del comparendo ambiental a los infractores de las normas de aseo, limpieza y recolección de escombros; y se dictan otras disposiciones*.
- Cubillos, L. F. (2011). *Las Causas Estructurales de la Problemática Ambiental del Tramo Urbano de la Cuenca del Río Consota, Municipio de Pereira, Risaralda*.
- Daly, H. (1989). *Criterios operativos para el desarrollo sostenible*. Obtenido de https://dfedericos.files.wordpress.com/2013/01/ok_criterios_operativos_para_el_desarrollo_sostenible_daly1.pdf
- Fayol, H. (1916). *L'administration industrielle et générale*.
- Franco Correa, V., Manrique Ruiz, J., & Ramirez Duque, A. (2016). *“VIGÍAS AMBIENTALES DE LA EMPRESA DE ASEO DE PEREIRA S.A E.S.P COMO ESTRATEGIA DE APOYO PARA EL MANEJO INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS EN EL MUNICIPIO DE PEREIRA”*. Pereira.
- Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. (2016). *Decreto Número 596 Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1077 de 2015 en lo relativo con el esquema de la actividad de aprovechamiento del servicio público de aseo y el régimen transitorio para la formalización de los recicladores de oficio*.

Ministerio del Medio Ambiente. (2002). *POLITICA NACIONAL DE EDUCACIÓN AMBIENTAL SINA*. Bogotá D.C.

Njaim, H. (1996). *Clientelismo, mercado y liderazgo partidista en América Latina*. Venezuela.

Peters, G. (1999). *La Política de la Burocracia*.

ANEXOS

Anexo N° 1. Entrevistas

28 de diciembre de 2017

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA SOBRE EL PROGRAMA DE VIGÍAS AMBIENTALES DE LA EMPRESA DE ASEO DE PEREIRA.

DIRIGIDO A: Vigía Ambiental Empresa de Aseo de Pereira E.P.S.P

QUIEN ENTREVISTA: Carolina Ramos Yate- Angélica María Pulgarín.

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA: - Identificar problemas puntuales en el programa de Vigías Ambientales de la Empresa de Aseo de Pereira que contribuya al diagnóstico situacional del proyecto de grado titulado: “Apoyo desde los vigías ambientales de la empresa de aseo de Pereira a los procesos de educación ambiental y aprovechamiento de residuos sólidos en el Municipio de Pereira”

1. ¿Qué fortalezas identifica en el programa de Vigías Ambientales?

El apoyo que tiene en cuanto a toda su ejecución operativa, tenemos por ejemplo camionetas y todos los recursos para el desarrollo de las actividades.

2. ¿Qué problemas y debilidades identifica en el programa?

Los problemas y debilidades identificados en el programa son básicamente la no delegación de responsabilidades por parte de los coordinadores, a veces delegar las mismas funciones para todos es perjudicial porque todos se hacen responsables, pero a la hora de responder nadie es responsable. Es una de las debilidades y problemas puntuales del programa de Vigías.

3. Entre las debilidades y fortalezas, para usted, ¿Cuáles tienen mayor trascendencia en el momento de prestar un servicio adecuado de residuos sólidos y educación ambiental sobre el manejo adecuado de residuos sólidos en la ciudad?

Las de mayor relevancia serán las oportunidades porque si bien hay debilidades yo creo que el programa de Vigías Ambientales tiene un potencial muy grande yes en cuanto a todo lo que abarca. Si hubiese un poco de organización sería mucho mejor y las fortalezas sobresaldrá mucho sobre las debilidades.

Un acompañamiento más participativo de la comunidad y más enfocada.

4. ¿Que mejoraría en el programa de Vigías Ambientales?

Lo que mejoraría del programa de Vigías Ambientales es una mejora en la organización en cuanto a la destinación de las actividades, de los responsables la planificación es importante, en cuanto a la planificación y que las actividades sean realizadas y haya siempre una secuencia, que no solamente se haga un proceso sino que también se vaya haciendo toda una secuencia y que se haga por medio de una misma persona, no otra diferente.

5. ¿A qué necesidades específicas está respondiendo el programa? ¿Cuáles considera relevantes a resolver en la ciudad?

Las necesidades a las cuales responde el programa de vigías ambientales es la Educación Ambiental, que es lo que el programa hace. Hay que buscar otras formas alternativas en las que esa información suministrada a toda la comunidad sea de una forma más participativa y no solamente de llegar a darle la información, eso en cuanto a las sensibilizaciones y capacitaciones.

6. ¿Cuál es el mayor reto que presenta el programa?

El mayor reto que enfrenta el programa de Vigías Ambientales respecto a la comunidad y ciudadanía de Pereira es poder lograr abarcar y sensibilizar de una forma diferente coherente y muy participativa. Que las personas les llegue realmente el mensaje de porque es importante reciclar y no solo porque; sino que también comprendan que la ciudad funciona por medio de sistemas y que todo esos sistemas deben ir comunicados e intercomunicados para que haya una mejor comprensión y se pueda analizar mucho mejor.

Diciembre de 2017

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA SOBRE EL PROGRAMA DE VIGÍAS AMBIENTALES DE LA EMPRESA DE ASEO DE PEREIRA.

DIRIGIDO A: Vigía Ambiental Empresa de Aseo de Pereira E.P.S.P

QUIEN ENTREVISTA: Carolina Ramos Yate- Angélica María Pulgarín.

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA: - Identificar problemas puntuales en el programa de Vigías Ambientales de la Empresa de Aseo de Pereira que contribuya al diagnóstico situacional del proyecto de grado titulado: “Apoyo desde los vigías ambientales de la empresa de aseo de Pereira a los procesos de educación ambiental y aprovechamiento de residuos sólidos en el Municipio de Pereira”

1. ¿Qué fortalezas identifica en el programa de Vigías Ambientales?

Las capacitaciones que brinda a la comunidad porque ayuda a crear una cultura ciudadana en las diferentes comunidades para el manejo de los residuos, también ayuda a aclarar muchas dudas en la separación en la fuente que para muchas personas se le hace difícil de identificar. Que han aumentado los índices de aprovechamiento de la ciudad y que es un equipo de trabajo

en pro de mejorar los índices de aprovechamiento y concientizar a la ciudadanía en el tema de separación de residuos

2. ¿Qué problemas y debilidades identifica en el programa?

El programa está un poco desorganizado, no tiene una estructura y un organigrama claro en donde se identifique las funciones de algunas personas, los roles no están definidos y las actividades que se realizan en su mayoría no son aptas para el personal que tienen contratado; un vigía no tiene por qué estar haciendo rotos y ser un obrero por decirlo de alguna manera, sino que tiene que ser un educador ambiental y tiene que estar velando por el bienestar del medio ambiente y por capacitar a la comunidad como tal y no hacer muchas de las labores que se le encomienda a los vigías.

El organigrama del programa creo que no está definido y si está definido, pues no lo conozco. Es super importante tener eso claro para conocer cuál es el rol de cada persona, las funciones y así tener más claridad.

En cuanto a la organización de las actividades falta mucho orden porque nunca hay una claridad y son muchas personas manipulando la información ya la final resulta una información poco clara y precisa porque no hay nadie que tenga un control de la misma.

3. Entre las debilidades y fortalezas, para usted, ¿Cuáles tienen mayor trascendencia en el momento de prestar un servicio adecuado de residuos sólidos y educación ambiental sobre el manejo adecuado de residuos sólidos en la ciudad?

Organizar la estructura del programa y hacer un organigrama y definir las actividades de cada persona que pertenezca a ese organigrama.

5. ¿A qué necesidades específicas está respondiendo el programa? ¿Cuáles considera relevantes a resolver en la ciudad?

No solamente en la ciudad, sino en el planeta, que estamos acabando el medio ambiente, no tenemos conocimiento de cómo utilizar el material aprovechable que hay en nuestras casas que todo lo tirábamos a la basura o la tiramos y aumentamos cada día más la contaminación en el planeta pienso que a esa necesidad básicamente.

4. ¿Cuál es el mayor reto que presenta el programa?

A crear una cultura en las personas de reciclar, de hacer la separación en la fuente, es un reto muy grande porque aquí no hay nada de esa cultura, las personas te pelean hasta por una bolsa. El reto más es crear esa cultura.

6. Cómo se imagina el programa de aquí a cinco años?

Más organizado y con más herramientas para poder capacitar y mostrar con hechos verídicos la diferencia que se ha presentado desde la fecha hasta de cinco años que el programa ha sido implementado el programa en la ciudad.

28 de diciembre de 2017

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA SOBRE EL PROGRAMA DE VIGÍAS AMBIENTALES DE LA EMPRESA DE ASEO DE PEREIRA.

DIRIGIDO A: Vigía Ambiental Empresa de Aseo de Pereira E.P.S.P

QUIEN ENTREVISTA: Carolina Ramos Yate- Angélica María Pulgarin.

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA: - Identificar problemas puntuales en el programa de Vigías Ambientales de la Empresa de Aseo de Pereira que contribuya al diagnóstico situacional del proyecto de grado titulado: “Apoyo desde los vigías ambientales de la empresa de aseo de Pereira a los procesos de educación ambiental y aprovechamiento de residuos sólidos en el Municipio de Pereira”

1. ¿Qué fortalezas identifica en el programa de Vigías Ambientales?

Es un programa que trabaja articulado en equipo por lo cual me parece muy valioso en un proceso que lleva a cabo consigue resultados que implica toda una ciudadanía por lo cual me parece muy importante, pero hay mismo encuentro debilidades en cuanto al desorden y poca planificación previa que se da para ejecutar las diferentes actividades.

2. Entre las debilidades y fortalezas, para usted, ¿Cuáles tienen mayor trascendencia en el momento de prestar un servicio adecuado de residuos sólidos y educación ambiental sobre el manejo adecuado de residuos sólidos en la ciudad?

Presentan mayor trascendencia las debilidades teniendo en cuenta que si no se planifica bien, van a ver repercusiones y percances muchísimo mayores a las que había mayormente porque si no se planifica previamente es difícil controlar lo que se puede presentar después. Entonces, pienso que es un paso muy importante que no se está llevando a cabo como se debe.

Me parece que es necesario implementar métodos de seguimiento, evaluación de los procedimientos que se están llevando a cabo, midiendo resultados y midiendo qué tan eficientes están siendo estas estrategias para conseguir los resultados. En caso de encontrar resultados negativos, mirar cómo se pueden mejorar estos, haciendo un proceso de readaptación.

3. ¿Que mejoraría en el programa de Vigías Ambientales?

Retroalimentación y evaluación constante.

4. ¿A qué necesidades específicas está respondiendo el programa? ¿Cuáles considera relevantes a resolver en la ciudad?

El programa responde a la necesidad de educación ambiental en el tema de manejo adecuado de residuos sólidos y me parece que la educación ambiental no solo es necesario no solo para este tipo de problemas, sino para todos en general. Me parece que para construir una cultura ambiental ciudadana es necesario empezar.

5. ¿Cuál es el mayor reto que presenta el programa?

La escasa inversión en programas de educación ambiental a nivel municipal, refiriendo a diversas entidades públicas, por ejemplo, la alcaldía, teniendo en cuenta que desde ahí parte todo, por ejemplo, un manejo adecuado de residuos sólidos, manejo del agua, recurso suelo, recurso aire, me parece importante el tema de inversión.

28 de diciembre de 2017

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA SOBRE EL PROGRAMA DE VIGÍAS AMBIENTALES DE LA EMPRESA DE ASEO DE PEREIRA.

DIRIGIDO A: Vigía Ambiental Empresa de Aseo de Pereira E.P.S.P

QUIEN ENTREVISTA: Carolina Ramos Yate- Angélica María Pulgarín.

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA: - Identificar problemas puntuales en el programa de Vigías Ambientales de la Empresa de Aseo de Pereira que contribuya al diagnóstico situacional del proyecto de grado titulado: “Apoyo desde los vigías ambientales de la empresa de aseo de

Pereira a los procesos de educación ambiental y aprovechamiento de residuos sólidos en el Municipio de Pereira”

1. ¿Qué fortalezas identifica en el programa de Vigías Ambientales?

No responde

2. ¿Qué problemas y debilidades identifica en el programa?

El programa de vigías ambientales no tiene un documento técnico de soporte que lo consolide, y contribuya a su ejecución de una manera coherente, estratégica, y efectiva, es decir, no existe una metodología que permita un buen desarrollo del programa, por ende, presenta problemas de planificación de base que generan una serie de problemáticas que repercuten en los servicio que se prestan a los diferentes grupos focales, y en el clima laboral.

No existe un manual de funciones que permita delegar tareas específicas al personal capacitado para desarrollar dichas tareas, por tal razón, no existen responsables, y en repetidas ocasiones esto contribuye al desorden, desinformación, retrasos, y una mala prestación del servicio, sin mencionar que el personal contratado no tiene las aptitudes requeridas para el cargo, y no se desempeña entonces de la manera adecuada.

No existe un organigrama socializado con los empleados, y se reciben órdenes de diferentes personas sin una coordinación entre los mandos de mayor rango, y esto genera confusión en los empleados, desinformación e incoherencia en el desarrollo de las actividades que se desarrollan diariamente.

Algunos empleados, a pesar de tener el mismo cargo reciben cartas laborales más altas, que son evidentes, y no se generan soluciones al respecto.

Se amenaza constantemente con el retraso de los pagos a los empleados, esto genera un mal ambiente laboral, los tratos en ocasiones repetidas no son los adecuados.

La información que se lleva a las capacitaciones está desarticulada, cada vigía maneja una información diferente, debido a que a las capacitaciones no se les da la fuerza que se merecen, y no existe una apropiada inducción a los vigías que entran.

Además de lo anteriormente mencionado, cabe resaltar que cuando se realizan operativos interinstitucionales todas las autoridades manejan discursos diferentes, que generan confusiones en los ciudadanos que reciben la información.

La sistematización que se realiza de la información no es válida porque se duplica, y hasta triplica, el sistema que utilizan para realizar el conteo de personas sensibilizadas no es el adecuado.

Para las sensibilizaciones no se utiliza algún programa que dé información sobre las veces que se sensibiliza en un determinado sector, por tal razón se repitan sensibilización en ciertos sectores, quitando la oportunidad a nuevos sectores de ser sensibilizados.

La información de grupos focales no tiene una continuidad, hay un abandono a diferentes instituciones como resultado.

3. Entre las debilidades y fortalezas, para usted, ¿Cuáles tienen mayor trascendencia en el momento de prestar un servicio adecuado de residuos sólidos y educación ambiental sobre el manejo adecuado de residuos sólidos en la ciudad?

Cambiaría el programa de vigías ambientales

Aportes a la ciudadanía: algunos ciudadanos están realizando separación en la fuente, contribuyendo de esta manera acortar los tiempos para la labor que realizan los recicladores de oficio.

4. ¿A qué necesidades específicas está respondiendo el programa? ¿Cuáles considera relevantes a resolver en la ciudad?

A qué responde:

Responde a problemas superficiales, no a problemas de fondo, como lo es el problema social, unos minutos de sensibilización, o una capacitación no generan cambios en la sociedad que contribuyan en el manejo integral de los residuos

5. ¿Cuál es el mayor reto que presenta el programa?

La planificación efectiva.

28 de diciembre de 2017

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA SOBRE EL PROGRAMA DE VIGÍAS AMBIENTALES DE LA EMPRESA DE ASEO DE PEREIRA.

DIRIGIDO A: Vigía Ambiental Empresa de Aseo de Pereira E.P.S.P

QUIEN ENTREVISTA: Carolina Ramos Yate- Angélica María Pulgarín.

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA: - Identificar problemas puntuales en el programa de Vigías Ambientales de la Empresa de Aseo de Pereira que contribuya al diagnóstico situacional del proyecto de grado titulado: “Apoyo desde los vigías ambientales de la empresa de aseo de Pereira a los procesos de educación ambiental y aprovechamiento de residuos sólidos en el Municipio de Pereira”

1. ¿Qué fortalezas identifica en el programa de Vigías Ambientales?

La parte de educación es una fortaleza para el programa porque estamos fortaleciendo la cultura ambiental en Pereira.

2. ¿Qué problemas y debilidades identifica en el programa?

La parte documental, del archivo, le falta unificarse en cuestión de formatos únicos que constantemente están cambiando, esto genera reprocesos en el programa.

Una de las debilidades es el abarcamiento, no damos abasto con la población, somos muy pocos proporcionalmente.

3. Entre las debilidades y fortalezas, para usted, ¿Cuáles tienen mayor trascendencia en el momento de prestar un servicio adecuado de residuos sólidos y educación ambiental sobre el manejo adecuado de residuos sólidos en la ciudad?

La fortaleza influye mucho más porque es la parte práctica, en el momento no somos tan de oficina, es una fortaleza, la práctica y la acción de estar en campo.

4. ¿Que mejoraría en el programa de Vigías Ambientales?

La coordinación, la asignación de tareas, delegar funciones, crear un manual de funciones por cada funcionario, para que sepa los alcances a los que debe ejecutar, debería mejorar mucho la comunicación dentro del mismo equipo, ya que trabajaríamos más articulados al momento de desarrollar una práctica.

5. ¿A qué necesidades específicas está respondiendo el programa? ¿Cuáles considera relevantes a resolver en la ciudad?

Nosotros en lo que estamos contribuyendo es a la desinformación que tienen sobre la parte del reciclaje, hay muchos mitos, y tabúes incluso acerca del reciclaje, no está clara la información.

La sensibilización y la capacitación influyen mucho en la población ya que se generaliza la información, se completa los conceptos que tiene la gente sobre el reciclaje, se abarca un poco más el tema, se complementa a los que ellos ya saben o desconocen.

Se le podría pensar mucha atención en el manejo de residuos sólidos y la separación en la fuente, en cuanto a la educación esas son las dos cosas que se deben implementar.

6. ¿Cuál es el mayor reto que presenta el programa?

Teniendo en cuenta el último programa “Separados es mejor” Tetrapack e Icopor , creo que es uno de los mayores retos que nos encontramos , dado que es una batalla entre peso y volumen, sabemos que ocupa mucho espacio, pesa poco y el pago es poco, también es crearle la conciencia a las personas y recicladores que ese material sí se puede reciclar; es un reto porque muchos desconocen que es un material aprovechable.

28 de diciembre de 2017

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA SOBRE EL PROGRAMA DE VIGÍAS AMBIENTALES DE LA EMPRESA DE ASEO DE PEREIRA.

DIRIGIDO A: Vigía Ambiental Empresa de Aseo de Pereira E.P.S.P

QUIEN ENTREVISTA: Carolina Ramos Yate- Angélica María Pulgarín.

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA: - Identificar problemas puntuales en el programa de Vigías Ambientales de la Empresa de Aseo de Pereira que contribuya al diagnóstico situacional del proyecto de grado titulado: “Apoyo desde los vigías ambientales de la empresa de aseo de Pereira a los procesos de educación ambiental y aprovechamiento de residuos sólidos en el Municipio de Pereira”

1. ¿Qué fortalezas identifica en el programa de Vigías Ambientales?

La educación ambiental es el primer paso para garantizar el aumento de las tasas de aprovechamiento de residuos sólidos en la ciudad, ya que sin una ciudadanía previamente

concientizada se dificulta la apertura de nuevos mercados e industrias en torno al reciclaje de residuos sólidos. En este sentido, el programa de vigías ambientales cumple un papel muy importante al permitir tener un espacio de educación ambiental en la ciudad dirigido al manejo integral de los residuos sólidos.

2. ¿Qué problemas y debilidades identifica en el programa?

El programa debería contar con objetivos de mayor relevancia, puesto que solo responde a uno relacionado con el número de personas sensibilizadas por año en la ciudad de Pereira; no existe un seguimiento continuo a los grupos focales y el trabajo realizado con estos se ve interrumpido a medida que cambia el personal encargado de cada uno; no hay evaluación y seguimiento a las personas sensibilizadas, lo cual genera duplicidad de la información; En las sensibilizaciones en barrios se corre el riesgo de no abarcar todas las manzanas de un mismo barrio o todos los barrios de la ciudad porque el programa no cuenta con un mecanismo adecuado de seguimiento y verificación de la cobertura geográfica que tienen las actividades.

3. Entre las debilidades y fortalezas, para usted, ¿Cuáles tienen mayor trascendencia en el momento de prestar un servicio adecuado de residuos sólidos y educación ambiental sobre el manejo adecuado de residuos sólidos en la ciudad?

Tiene mayor trascendencia la creación de objetivos que le apuesten a una separación en la fuente y aprovechamiento de residuos sólidos más eficiente.

4. ¿Que mejoraría en el programa de Vigías Ambientales?

Implementaría un seguimiento de las actividades realizadas en la ciudad a través de un sistema de información geográfica que permita identificar los barrios que se han sensibilizado y capacitado y aquellos que faltan ser incluidos en el proceso.

5. ¿A qué necesidades específicas está respondiendo el programa? ¿Cuáles considera relevantes a resolver en la ciudad?

El programa responde a la falta de educación entorno a la separación en la fuente de residuos sólidos aprovechables. Desde este punto de vista, el programa cuenta con un buen enfoque.

6. ¿Cuál es el mayor reto que presenta el programa?

El programa enfrenta el reto de innovar en las estrategias de sensibilización y capacitación.

28 de diciembre de 2017

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA SOBRE EL PROGRAMA DE VIGIAS AMBIENTALES DE LA EMPRESA DE ASEO DE PEREIRA.

DIRIGIDO A: Director Operativo Empresa de Aseo de Pereira E.P.S.P

QUIEN ENTREVISTA: Carolina Ramos Yate- Angélica María Pulgarín.

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA: - Identificar problemas puntuales en el programa de Vigías Ambientales de la Empresa de Aseo de Pereira que contribuya al diagnóstico situacional del proyecto de grado titulado: “Apoyo desde los vigías ambientales de la empresa de aseo de Pereira a los procesos de educación ambiental y aprovechamiento de residuos sólidos en el Municipio de Pereira”

1. ¿Qué fortalezas identifica en el programa de Vigías Ambientales?

Primero tenemos un espacio muy amplio para trabajar como vigías ambientales, porque en la ciudad hay varias entidades que manejan la parte ambiental especialmente la CARDER y la

secretaria de desarrollo rural y medio ambiente, pero la forma en que nosotros hemos estado trabajando no se ha hecho como tan específicamente, que fue algo que empezamos a ver desde el año pasado. Desde que yo he estado acá le hemos llegado a más gente y más grupos que antes no se le llegaba; aclaro: se empezó a trabajar con centros comerciales, Juntas de Acción Comunal, y en los momento que no hacemos capacitaciones tan largas se hacen puerta a puerta, entonces tenemos un gran espacio, por decirlo de alguna forma comercial, un mercado que no se había explorado, tenemos muchos lugares a los cuales llegar, además trabajar con profesionales ambientales que la mayoría que trabajan aquí en la empresa son administradores ambientales tenemos todo el discurso, toda la capacidad técnica y la capacidad de llegarle a la gente con seriedad, honestidad, y el profesionalismo necesario. Además, que el tema ambiental desde que hace muchos años se volvió un tema recurrente en toda la sociedad y todas las partes del mundo; además, a mi juicio el tema ambiental es transversal a cualquier tipo de organización,, toda organización debe tener en su trabajo en todo su movimiento el tema ambiental, no que tenga un tema aparte como el departamento de gestión ambiental , en cada empresa , en cada sociedad el tema ambiental es transversal, porque el ambiente es el espacio en donde todos vivimos.

2. ¿Qué problemas y debilidades identifica en el programa?

En la empresa siempre ha habido la disposición para que el programa salga más adelante, es más el año pasado cuando empezamos con el programa nos dimos cuenta que el programa es la cara visible de la empresa de aseo, le hemos llegado a mucha gente y nos hemos dado a conocer y posicionado el nombre de la empresa de aseo de Pereira que se había perdido un poco. A partir del trabajo constante de nuestros vigías ambientales que están constantemente trabajando en la calle, entonces es como la cara bonita de la empresa. Fue un inconveniente desde un principio a partir del trabajo que se desarrolló ya nos dimos a conocer y hemos tenido

inconvenientes para mí es desde la parte no porque la empresa no quiera sino por la parte económica, nos gustaría tener más recursos para tener más vigías y llegarle a más la gente y poder hacer un trabajo como más específico que le llegue a más gente de la ciudad, que podamos tener unos vigías que estén constantemente trabajando con la comunidad que no sea una sola vez por semana porque tienen tantas actividades y han trabajado tan bien que en muchos lados los piden, entonces sí sería necesario por parte de la empresa y parte del municipio poder llegar apoyar más el trabajo.

3. Entre las debilidades y fortalezas, para usted, ¿Cuáles tienen mayor trascendencia en el momento de prestar un servicio adecuado de residuos sólidos y educación ambiental sobre el manejo adecuado de residuos sólidos en la ciudad?

Yo creo que ahí va como entrelazado, porque el servicio de aseo como muchas veces la gente lo tiene en su imaginario, es que siempre y siempre le recogen, tú pagas una tarifa mensual por el servicio de aseo, pero entonces la gente tiene en su cabeza que cualquier cosas que saques a la calle te lo tienen que recoger, no, hay que hacer la aclaración de que se recoge, para poner un ejemplo los colchones y muebles no se recogen, se recoge es la basura normal. Entonces a partir de la educación que se genera, la sensibilización que hagan los vigías que esto es una de las fortalezas grandes que tenemos va a entrar a impactar el servicio de aseo como tal y de igual forma toda la parte de educación que se le hace a la gente a partir de la sensibilización.

4. ¿Que mejoraría en el programa de Vigías Ambientales?

Me gustaría tener más Vigías.

5. ¿A qué necesidades específicas está respondiendo el programa? ¿Cuáles considera relevantes a resolver en la ciudad?

Para mí siempre ha sido una necesidad la educación en toda parte y más la educación ambiental, porque para mí lo ambiental trasciende todo, para mí lo ambiental está en toda parte. Muchas personas piensan que el medio ambiente es solo naturaleza, pajaritos, eso es carreta, no se dan cuenta que el medio ambiente es lo que nos trasciende diariamente. Es como en tu casa, tu mamá, tu familia no van a permitir que tengas llena de basura la casa, tú ayuda o alguien va a limpiar la casa, así es en la ciudad, alguien limpia, pero esa persona no siempre va a estar ahí limpiando los regueros que tú hagas. Es necesario una educación muy fuerte en lo ambiental para toda la ciudad, una sensibilización a más a fondo que deben realizar nuestros vigías, y que es una necesidad de ciudad que se tiene.

6. ¿Cuál es el mayor reto que presenta el programa?

No parar ser reiterativo pero es la educación y sensibilización no es algo que se quede en letra muerta que no sea un mensaje que se quede hoy me hablaste, “Federico mira cómo es de bueno la parte ambiental, separa en la fuente , sino que de verdad las personas se apropien de eso, que la sientan la ciudad como su casa, que de verdad lo que hagan ser en pro de la ciudad y que ese mensaje quede , que no sea algo que debo hacer cada año a recordarlo, sino que se haga, es lo más importante.

28 de diciembre de 2017

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA SOBRE EL PROGRAMA DE VIGÍAS AMBIENTALES DE LA EMPRESA DE ASEO DE PEREIRA.

DIRIGIDO A: Vigía Ambiental Empresa de Aseo de Pereira E.P.S.P

QUIEN ENTREVISTA: Carolina Ramos Yate- Angélica María Pulgarín.

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA: - Identificar problemas puntuales en el programa de Vigías Ambientales de la Empresa de Aseo de Pereira que contribuya al diagnóstico situacional del proyecto de grado titulado: “Apoyo desde los vigías ambientales de la empresa de aseo de Pereira a los procesos de educación ambiental y aprovechamiento de residuos sólidos en el Municipio de Pereira”

1. ¿Qué fortalezas identifica en el programa de Vigías Ambientales?
 - Programa creado para crear cultura ciudadana.
 - Generación de empleo
 - Oportunidades para los practicantes universitarios
 - Capacitación en las personas de separación en la fuente y reciclaje.
2. ¿Qué problemas y debilidades identifica en el programa de Vigías Ambientales?
 - Falta de personal para el desarrollo de todas las actividades del programa.
 - Falta una mejor programación de las actividades para que los vigías puedan preparar todos los implementos que deben llevar.
 - Desde que inició el programa se nota descontento de parte de los vigías frente a los coordinadores de programa.
 - Extensos horarios de trabajo.
 - Falta de incentivos para los Vigías.
3. Entre las debilidades y fortalezas, para usted, ¿Cuáles tienen mayor trascendencia?
 - Generación de empleo y la oportunidad para los practicantes universitarios.
 - La cultura Ciudadana
 - El clima laboral con un horario de trabajo digno

4. ¿A qué necesidades específicas está respondiendo el programa? ¿Cuáles considera relevantes a resolver en la ciudad?

El programa se creó como respuesta a los puntos críticos, a usuarios indisciplinados que sacan basura en los horarios no establecidos, a la baja cultura de separación en la fuente y los bajos porcentajes de reciclaje en la ciudad.

Lo más relevante es que las personas empiecen a separar los residuos desde sus casas y los entreguen a los operadores en bolsas separadas.

5. ¿Qué mejoraría en el programa de Vigías Ambientales?

Mejoraría todo el programa desde la parte humana hasta mantener el programa en el tiempo para que no se pierda ese gran esfuerzo que han hecho los vigías hasta hoy.

6. ¿Cuál es el mayor reto que presenta el programa?

El mayor reto que enfrenta el programa es mantenerse en el tiempo, porque los seres humanos tenemos mala memoria y se pierden los logros alcanzados hasta hoy.

En la ciudad se han realizado muchos programas similares y han terminado en el olvido.

29 de diciembre de 2017

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA SOBRE EL PROGRAMA DE VIGIAS AMBIENTALES DE LA EMPRESA DE ASEO DE PEREIRA.

DIRIGIDO A: Coordinadora Programa Vigías Ambientales, Empresa de Aseo de Pereira E.P.S.P

QUIEN ENTREVISTA: Carolina Ramos Yate- Angélica María Pulgarín.

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA: - Identificar problemas puntuales en el programa de Vigías Ambientales de la Empresa de Aseo de Pereira que contribuya al diagnóstico situacional del proyecto de grado titulado: “Apoyo desde los vigías ambientales de la empresa de aseo de Pereira a los procesos de educación ambiental y aprovechamiento de residuos sólidos en el Municipio de Pereira”

1. ¿Qué fortalezas identifica en el programa de Vigías Ambientales?

Es el único grupo a nivel municipal que trabaja temas de sensibilización de educación ambiental de manera masiva que está llegando a completar las metas trazadas por el Plan de desarrollo del alcalde actual y que estamos generando procesos de transformación en la comunidad mediante la recuperación de puntos críticos, sensibilización y capacitación en diferentes grupos focales.

2. ¿Qué debilidades identifica en el programa?

Constante exposición que tenemos a condiciones meteorológicas, tenemos mayor riesgo de contraer una enfermedad, tenemos que estar protegiéndonos también del sol la lluvia, esto por las condiciones climáticas.

Por parte de la articulación y la comunicación es una debilidad que se puede convertir en una oportunidad para poder generar mejores canales de comunicación porque a veces falla la misma articulación a nivel municipal , que se dejen empezados los procesos que ya tenían una continuidad, entonces la articulación de diferentes dependencias es una debilidad que se puede convertir en una oportunidad, de hecho ya lo estamos haciendo con el comité operativo, un espacio que antes no se veía ya ahora ya se ve.

3. Entre las debilidades y fortalezas, para usted, ¿Cuáles tienen mayor trascendencia en el momento de prestar un servicio adecuado de residuos sólidos y educación ambiental sobre el manejo adecuado de residuos sólidos en la ciudad?

La Empresa de Aseo de Aseo de Pereira es la interventora actual en la prestación del servicio de aseo que hace ATESA DE OCCIDENTE, pero como tal los Vigías Ambientales nos enfocamos más en el tema de sensibilización y educación ambiental, identifiqué como una fortaleza, como dije anteriormente somos el mayor grupo que hace de manera masiva los temas de sensibilización y pedagogía en temas de manejo adecuado de residuos sólidos podemos evidenciar también que se está realizando un proceso de separación en la fuente en los hogares , estamos mirando también que ya podemos hacer estudios de caracterización de residuos sólidos y que en un futuro muy próximo estamos también generando los procesos de articulación de grupos de recicladores de oficio dentro del esquema del servicio de aprovechamiento. Eso es algo que se hace gracias a la introducción que hacen los Vigías Ambientales haciendo sensibilización ambiental, sobre la separación en la fuente, el nuevo esquema de aprovechamiento en los cuales se incorpora los recicladores de oficio podría fracasar, entonces esa es la mayor fortaleza en cuanto a prestar un servicio adecuado de servicio de aseo y educación ambiental.

4. Para el desarrollo del Programa de Vigías Ambientales, ¿se ha realizado algún estudio sobre las necesidades reales de la ciudadanía pereirana en cuanto al servicio de aseo?

Se hizo una búsqueda exhaustiva de documentos los que anteriormente hacia la Empresa de Aseo de Pereira antes de generar el programa de Vigías Ambientales, lo que se pudo encontrar, es que a partir del 2012 con el programa RECICLATÓN se realizaban esos temas de pedagogía y sensibilización de manejo adecuado de residuos de reciclaje , pero se quedaba corto respecto

a las necesidades que generaba el municipio, con el programa de Vigías Ambientales lo que se hace es recoger la estrategias Reciclahora lo que es una versión mejorada de los programas RECICLATÓN , que se hacían durante los años anteriores y se hace el tema de pedagogía y sensibilización a nivel municipal con los supervisores y las demás instituciones. Pero ¿Qué podemos encontrar?, que el programa de Vigías Ambientales cumple realmente con lo que exige el municipio, con lo que exige en plan de desarrollo, lo que antes no hacia la Empresa de Aseo de Pereira, es por eso que el programa de Vigías Ambientales es un programa sólido, novedoso y que ayuda de todas las maneras posibles a cumplir las metas relacionadas con el PGIRS y el Plan de desarrollo Municipal.

5. ¿A qué necesidades específicas está respondiendo el programa? ¿Cuáles considera relevantes a resolver en la ciudad?

Al Plan Municipal de desarrollo Pereira Capital del eje 2016-2019. En su programa Pereira Linda, y su subprograma Pereira más Verde y Limpia, pero también responde las necesidades del programa sobre la gestión integral de residuos sólidos en el subprograma de cultura Ambiental para el manejo adecuado de residuos sólidos, estos componentes pragmáticos enmarcados por la administración municipal, que se debes realizar durante este gobierno ayudan a dar cumplimiento con los indicadores y las metas trazadas por el Plan de Desarrollo Municipal.

También responde a las necesidades específicas planteadas por el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos en el programa Generación de Residuos sólidos, porque se identificó el bajo porcentaje de aprovechamiento de residuos frente a la generación en la ciudad, y esta situación plantea el reto de promover una cultura ambiental de separación en la fuente como primer medida para el adecuado manejo de residuos sólidos

6. ¿Qué estrategias se han implementado o se piensan implementar para mejorar los procesos de articulación del programa con otras instituciones de servicio público y sectores del municipio?

Las estrategias que se han implementado y se piensan mejorar es mejorar la conexión interinstitucional con las demás dependencias, que podamos mejorar a través del Plan Integral de Residuos Sólidos (PGIRS), o del Plan de desarrollo Municipal que se puedan generar un grupo sólido de educación ambiental que tengan diferentes líneas, una puede ser salud, otra puede ser tenencia y responsabilidad de mascotas, gestión integral de residuos sólidos, otra el apoyo a los recicladores de oficio , pero que todos sumen a los indicadores trazados por las metas que se miden a través de la educación ambiental. Eso está por mejorarse y también generar espacios de participación ciudadana con estas diferentes estrategias para que se pueda responder efectivamente a las necesidades que se plantea la ciudadanía.

7. Como corresponden los objetivos del programa de Vigías Ambientales a los objetivos/metast del Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos en Pereira?

En el Plan Integral de Residuos sólidos en el programa de generación de residuos sólidos estamos apuntándole a aumentar el porcentaje de aprovechamiento de residuos sólidos que se generan en la ciudad tenemos unas metas trazadas al año 2019; al año 2019 estamos por el 30% de los residuos que se aprovechan en la ciudad aumentar la tasa de aprovechamiento de los residuos sólidos que se genera en la ciudad.

No dejando de lado el Plan de desarrollo Municipal básicamente en el Plan de gestión de residuos sólidos en el programa Cultura ambiental para el adecuado manejo de residuos sólidos también responden al programa que tiene el municipio a través del programa de los Vigías Ambientales.

8. ¿Qué mejoraría en el programa de Vigías Ambientales y cómo lo visualiza en cinco años?

El programa de Vigías Ambientales es nuevo, somos pioneros en la nación, somos un grupo muy nuevo que estamos construyendo un cambio de paradigma frente al adecuado manejo de los residuos sólidos, estamos aportándole a índices y metas muy altas pero que son muy cumplibles en el tiempo y definitivamente mejoraría el tema de la organización a nivel interno de la coordinación y también mejoraría el tema de cómo se está manejando la pedagogía y la sensibilización, como se están dando los mensajes, cómo se están brindando las capacitaciones, que se pueda generar una mayor organización y cómo se dirige el mensaje de cada uno de los grupos focales, ya que se ha identificado diferentes grupos de edades y grupos de personas reciben el mensaje de diferentes maneras entonces tener diferentes estrategias o pedagogía lúdica que garantice que el receptor del mensaje reciba un mensaje de calidad.